الأكاديمية العربية في الدنمارك
عضو اتحاد الجامعات العربية / عضو اتحاد الجامعات العالمي
كلية الآداب والتربية
قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية

مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة

رسالة مقدمة إلى:
كلية الآداب والتربية قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية
جزءاً من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس

من قبل الطـالب:
أحمد بن عبد الله بن صقير العريني

بإشراف الاستاذ المساعد الدكتور:
فرات كاظم عبد الحسين

١٤٣٢هـ/ ٢٠١١م

إقرار المشرف

أشهد أن إعداد هذه الرسالة الموسومة بـــ « مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة » التي قدمها الطالب أحمد بن عبد الله العريني قد تمت تحت إشرافي في الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك/ كلية الآداب والتربية: قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم النفس .

الاسم: الاستاذ المساعد الدكتور / فرات كاظم عبد الحسين

التوقيع : .....

إقرار الخبير اللغوي

أقر أنا الخبير اللغوي بأن الرسالة الموسومة بـــ « مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة » قد جرت مراجعتها من قبلي من الناحية اللغوية؛ حيث أصبحت بأسلوب علمي خالٍ من الأخطاء اللغوية؛ ولذلك وقعت .

الاسم : ناصر بن عبد الله الهويريني
التوقيع : .....
المؤهل : ماجستير لغة عربية
التاريخ: ١٥/٢/٢٠١١م

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور/ ..... **(رئيساً)**

التوقيع / .....

الدكتور / ..... **(عضواً)**

التوقيع / .....

الدكتور / ..... **(عضواً)**

التوقيع / .....

الدكتور / فرات كاظم عبد الحسين (عضواً ومشرفاً)

التوقيع / .....

إهداء

- إلى أبي الغالي..... المربي الفاضل ..... صاحب القلب الكبير....
- إلى أمي الغالية ..... صاحبة القلب الحنون .... والدعوة الخالصة.....

اللذان كانا عوناً لي في دراستي بالدعاء والنصيحة.....

- إلى زوجتي العزيزة ...التي منحتني الوقت والجهد وتحملت معي الصعوبات ....وسعدت معي بالنجاحات.... سائلاً الله لها التوفيق في الدنيا والآخرة...
- إلى قرة العين وبهجة الخاطر..... أبنائي الأعزاء.....
عبد الله وروعة وإرم..... حفظهم الله ورعاهم.....
- إلى إخواني وأخواتي .....
- إلى جميع الزملاء والأحباب.....

أحمد العريني

شكروتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الفاضل الدكتور فرات كاظم؛ الذي تفضَّل بالإشراف على هذه الرسالة، ولما قدمه لي من دعم وتوجيهات قيمة في إتمام هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى الدكتور وائل فاضل، رئيس قسم العلوم النفسية والتربوية، وإلى الدكتور كاظم العادلي؛ لما قدماه لنا خلال مسيرتنا العلمية في هذا القسم.

وأتوجه بخالص التقدير إلى كلية العلوم بجامعة القصيم، ممثلة بعميد الكلية، وجميع الأساتذة؛ لما قدموه من مساندة في إتمام هذه الدراسة.

أحمد العريني

ملخص الدراسة

" مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة".

إن عملية الاتصال والتواصل بين الأفراد عملية هامة وحيوية في جميع مجالات الحياة ، سواءً اللفظية أو غير اللفظية ، وقد أظهرت الدراسات في مجال الاتصال الانساني أهمية الاتصال غير اللفظي سواءً كانت لوحدها أو متكاملة ومتزامنة مع الاتصال اللفظي ، ومن المعلوم أن الانسان لايستطيع إخفاء انفعالاته ومشاعره لأنها تظهر على أجزاء جسمه ، لذلك فإن الجهل في الاتصال غير اللفظي يعتبر من عوائق الاتصال الجيد ، وقد أثبتت الدراسات أن الاتصال غير اللفظي يمثل ٦٥% من عملية الاتصال.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية من خلال (المظهر، المكان، الزمان، الحركات، الصوت) لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة. وكذلك التعرف على معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات (المستوى الدراسي، المعدل التراكمي، التخصص). واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي.

وتكونت عينة الدراسة النهائية من (٤٢٠) أربعمئة وعشرين طالباً، من كلية العلوم، في التخصصات جميعها وهي: الإعداد العام، والرياضيات، والكيمياء، والفيزياء، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وتم استخدام الاستبانة أداةً للقياس، وتكونت أداة الدراسة من (٥١) إحدى وخمسين عبارة، موزعة على خمسة أبعاد: بعد المظهر، وبعد الصوت، وبعد المكان، وبعد الزمان، وبعد الحركات .

ولتحليل بيانات الدراسة استخدم الباحث معامل الثبات ألفا كرونباخ، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

١) تتوافر درجة مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم بدرجة متوسطة، وذلك من وجهة نظر الطلبة .

٢) لا وجود لفروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم باختلاف متغير التخصص والمعدل التراكمي .

٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم باختلاف متغير السنة الدراسية لصالح السنة الرابعة .

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة أوصت الدراسة بالآتي:

- عقد دورات تدريبية مستمرة لأعضاء هيئة التدريس؛ لضرورة امتلاكهم مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية، بهدف إحداث التفاعل الإيجابي المؤثر في تواصلهم مع الطلاب .
- توعية أعضاء هيئة التدريس بأهمية مهارات الاتصال غير اللفظية؛ لما لها من آثار إيجابية على المدى القريب والبعيد.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
إقرار المشرف	ج
إقرار الخبير اللغوي	د
لجنة الحكم والمناقشة	هـ
إهداء	و
شكر وتقدير	ز
الملخص باللغة العربية	ح
قائمة المحتويات	ط
فهرس الجداول	ك
فهرس الأشكال	ل
قائمة الملاحق	ل
الفصل الأول : مدخل إلى الدراسة	
مشكلة الدراسة وأهميتها	٢
أهداف الدراسة	٥
حدود الدراسة	٥
مصطلحات الدراسة	٦
الفصل الثاني: الإطار النظري	
أولاً: الاتصال غير اللفظي	٨
الاتصال غير اللفظي	٨
الاتصال غير اللفظي(لغة الجسد) نشأته وتطوره	٩
الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم	١٢
الاتصال غير اللفظي في السنة النبوية	١٣
عناصر الاتصال	١٤
وظائف الاتصال غير اللفظي	١٥
مهارات التواصل أو الاتصال غير اللفظية	١٧
١) التعبيرات الصادرة عن الوجه وحركات العيون	١٧
٢) التعبيرات الناتجة عن المسافة	١٨
٣) التعبيرات الناتجة عن المظهر	١٩
٤) التعبيرات الناتجة عن اللمس	١٩
٥) التعبيرات باستخدام الإيماءات	١٩
٦) نظائر اللغة (الصوت)	٢٠
٧) التعبيرات الناتجة عن استخدام الزمان والمكان	٢٠
عناصر الاتصال غير اللفظية	٢١
أولاً: عنصر الصوت	٢١
ثانياً: عنصر المكان	٢١
ثالثاً: عنصر الزمان	٢٢
رابعاً: عنصر الحركات	٢٢
خامساً: عنصر المظهر	٢٢
معوقات الاتصال	٢٣
عوامل نجاح عملية الاتصال	٢٤
ثانياً : التعليم الجامعي	٢٥

الموضوع	الصفحة
التعليم الجامعي	٢٥
التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية	٢٨
أهم الخصائص الواجب توافرها في الأستاذ الجامعي	٢٨
الفصل الثالث : الدراسات السابقة	
الدراسات العربية	٣٧
الدراسات الأجنبية	٤٣
مناقشة الدراسات السابقة	٤٦
الفصل الرابع : منهجية البحث	
منهجية الدراسة	٤٩
مجتمع وعينة الدراسة	٤٩
أداة الدراسة	٥٢
صدق الأداة	٥٣
ثبات الأداة	٥٤
إجراءات الدراسة	٥٤
متغيرات الدراسة	٥٥
المعالجات الإحصائية	٥٥
الفصل الخامس : عرض النتائج	
النتائج المتعلقة بالسؤال الأول	٥٧
استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أبعاد الدراسة	٦٢
١) البعد الأول : المظهر	٦٢
٢) البعد الثاني : الصوت	٦٣
٣) البعد الثالث : المكان	٦٣
٤) البعد الرابع : الزمان	٦٤
٥) البعد الخامس : الحركات	٦٥
ترتيب أبعاد الدراسة حسب المتوسط الحسابي لكل بعد	٦٦
النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني	٦٧
أ) متغير التخصص	٦٧
ب) متغير السنة الدراسية	٦٨
ج) متغير المعدل التراكمي	٧٠
الفصل السادس : مناقشة النتائج والتوصيات والمقترحات	
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول	٧٢
بعد المظهر	٧٢
بعد الصوت	٧٢
بعد المكان	٧٣
بعد الزمان	٧٣
بعد الحركات	٧٤
ترتيب أبعاد مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم	٧٤
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني	٧٥
التوصيات والمقترحات	٧٧
المصادر العربية	٧٩

الموضوع	الصفحة
المصادر الأجنبية	٨٤
الملاحق	٨٥
الملخص باللغة الإنجليزية	١٠٧

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١	يبين أقسام كلية العلوم وعدد طلاب الأقسام وعينة البحث والنسبة	٤٩
٢	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (المعدل التراكمي، السنة الدراسية، التخصص)	٥٠
٣	أبعاد الدراسة وفقرات كل بعد	٥٢
٤	معيار تحديد مدى توافر المهارات	٥٣
٥	معامل الثبات لأبعاد الأداة والأداة كاملة	٥٤
٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة الدراسة على الأداة كاملة مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي	٥٧
٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدراسة مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي	٦٦
٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة تبعاً للتخصص	٦٧
٩	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على الأداة ككل تبعاً لمتغير التخصص	٦٧
١٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة تبعاً للسنة الدراسية	٦٨
١١	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على الأداة ككل تبعاً لمتغير السنة الدراسية	٦٨
١٢	المقارنات البعدية لاستجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغير السنة الدراسية	٦٩
١٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة تبعاً للمعدل التراكمي	٧٠
١٤	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على الأداة ككل تبعاً لمتغير المعدل التراكمي	٧٠

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
١	الرسم البياني لعينة الدراسة من حيث التخصص	٥١
٢	الرسم البياني لعينة الدراسة من حيث السنة الدراسية	٥١
٣	الرسم البياني لعينة الدراسة من حيث المعدل التراكمي	٥٢

قائمة الملاحق

ملحق	عنوان الملحق	الصفحة
١	الأداة في صورتها الأولية	٨٦
٢	الأداة في صورتها النهائية	٩٥
٣	أسماء محكمي الأداة	١٠١
٤	خطاب الأكاديمية العربية في الدنمارك إلى كلية العلوم بجامعة القصيم	١٠٣
٥	خطاب عميد كلية العلوم إلى جميع الأساتذة	١٠٥

الـــــفـــــــصـــــل الأول

- مشكلة الدراسة وأهميتها
- أهداف الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

مشكلة الدراسة وأهميتها

إن التعليم العالي بأنماطه المختلفة أحد الوسائل الرئيسة التي تعوّل عليها المجتمعات لمواجهة المتغيرات والمستجدات في مختلف مجالات الحياة، وذلك من خلال وظائف الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، وما تقدمه من برامج أكاديمية متخصصة متنوعة، وأنشطة تدريسية، وأبحاث علمية في مختلف المجالات. وأضحت كثيراً من الجامعات ومؤسسات التعليم العالي العالمية -بالمفهوم المعاصر للجامعة- أهم مقياس لتقدم أيّ مجتمع من المجتمعات، وقاطرة تقدمه ككل؛ بصفتها مراكز أكاديمية منتجة، ناقلة ومحدِّثة للمعرفة، بالإضافة إلى كونها حاضنة للتقنية. (السبيعي، ٢٠٠٦).

إن أية جامعة - تتفوق على جامعات أخرى عندما يتواجد فيها أعضاء هيئة تدريس على تأهيل عالٍ. وتُعد وظيفة التدريس الجامعي غاية في الأهمية؛ لأنها الوظيفة الرئيسة في أغلب الجامعات المرموقة في العالم، إذ تنصبّ أساساً على إعداد الطالب الجامعي بما يمكنه من مواجهة تحديات المستقبل، بكل ما تحمله من تطورات علمية وتقنية وتنظيمية وثقافية، ويلعب عضو هيئة التدريس دوراً رائداً في التحكم بمخرجات التعليم الجامعي، وتأهيلها بما يتناسب مع حاجات العصر، إذا كان مُعداً لمهنته، مخلصاً في عمله. (القرني ، ٢٠٠٧).

و يُعدُّ عضو هيئة التدريس أحد المكونات الرئيسة لمنظومة التعليم الجامعي؛ لأنه بناء على مدى تأهيله وقدراته العلمية والمهنية في أدائه للوظائف الأساسية في هذه المنظومة تتوقف المكانة والصيت الأكاديمي للمؤسسة التي ينتمي لها.

وفي هذا السياق يجمع المختصون في التعليم على أن نجاح الأستاذ الجامعي في أدائه يرجع إلى أمرين أساسين هما: أولاً مؤهلاته، وتمكُّنه من تخصصه العلمي. وثانياً اطلاعه ومتابعته للنظريات التربوية، والممارسات المرتبطة بعمليات التعلُّم والتعليم، مع المهارة في استخدام التقنيات التعليمية. (السبيعي ، ٢٠٠٦).

وتعتبر الهيئة التدريسية حجر الزاوية في التعليم العالي؛ لأنها عملية معايشة يومية، متفاعلة وديناميكية، بين الأستاذ وطلابه، بهدف نشر روح البحث والتمحيص، وغرس أساليب العلم، والحرص على تقمص أخلاقيات العلم والعلماء، وتأصيل القيم والمبادئ التي تحكم العمل في مؤسسات التعليم العالي. فالأستاذ

الجامعي الكفء له سمات شخصية، وكفايات تدريسية ومهنية، وله اهتمامات اجتماعية وثقافية معلنة.

من الضروري أن ينال الأستاذ الجامعي العناية والاهتمام؛ لما يقوم به من أدوار مركزية في تأهيل الكفاءات البشرية للمجتمع، وأيضاً في البحث العلمي الذي يسهم به في تطوير مجتمعه. (علي، ٢٠٠٤).

ويحدد فاعلية مهارة الأستاذ وبراعته في تهيئة المناخ التدريسي للتعلُّم، وحفز الإثارة العقلية لدى طلابه، والتواصل الإيجابي بينه وبينهم. بالإضافة إلى طبيعة العلاقة، التي تساعد في استثارة دافعيتهم، واستثمار أقصى ما لديهم من قدرات، وشحذ هممهم، في سبيل التحصيل العلمي المتميز، مما سينعكس على مستوى عطائهم، وفاعليتهم في المجتمع. (الحكمي، ٢٠٠١).

وتُظهر الدراسات في مجال الاتصال الإنساني أهمية الاتصال غير اللفظي في عملية الاتصال، مثل: دراسة (الذيابات، ٢٠٠٦). وكذلك دراسة (الخطيب، ٢٠٠٦). ودراسة (Hamelin, 2003). ودراسة (Artman, 2005)؛ لذلك فإن الأستاذ الجامعي لابد أن يكون ذا مهارة عالية في الاتصال غير اللفظي؛ نظراً للعدد الكبير من الطلاب داخل القاعات الدراسية. والاتصال غير اللفظي أكثر ثباتاً في الذاكرة، ودائماً ما يؤكد أو يعزز أو يوضح الاتصال اللفظي. وقد أثبتت دراسات (ألبرت مهرابيان) أن الاتصال غير اللفظي يشكل ٥٥٪ مما نتواصل به والكلام ٧٪ ونبرات وطبقة الصوت ٣٨٪. (بيز،١٩٩٧:ص٨).

كما أنه من الملاحظ ندرة الدراسات التي تعالج الاتصال غير اللفظي، لاسيما في الوطن العربي، من هنا جاءت هذه الدراسة لبيان مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة. وتنطلق مشكلة الدراسة من : تعدد أنماط أساتذة الجامعات ومصادر إعدادهم، وقد لا تكون لديهم الكفاءات التدريسية أو الاتصالية المناسبة لتوصيل ما لديهم من معلومات إلى طلابهم. ومن هنا تأتي الشكوى الدائمة من قِبل الطلاب؛ نتيجة العلاقات الجافة، أو التواصل المتقطع من أساتذة الجامعة، لذلك فإن قصور أداء عضو هيئة التدريس في الاتصال اللفظي أو غير اللفظي يعود إلى عدة عوامل، من أهمها: ضعف أساليب الإلقاء من حيث: عدم الحديث بصوت مسموع

لجميع الطلبة، أو التحدث بسرعة، أو الكتابة بخط غير مقروء، أو عدم تشجيع المشاركة، وعدم قبول أسلوب الحوار، وعدم النظر إلى جميع الطلبة على حد سواء، وعدم توظيف الوسيلة التعليمية المناسبة، وضعف إدارة الوقت، وكذلك عدم الالتفات إلى تهيئة المكان، وعدم توظيف لغة الجسم بطريقة تزيد من درجة الانتباه والتفاعل مع الأستاذ، مما يولّد أثراً سلبياً لدى نسبة ليست قليلة من الطلبة. وتؤكد الدراسات على أهمية الاتصال غير اللفظي، سواءً كانت لوحدها أو متكاملة متزامنة مع الاتصال اللفظي، ومن المعلوم أن الإنسان لايستطيع إخفاء انفعالاته ومشاعره وأحاسيسه عن الآخرين، حيث لا مفر من أن تظهر على أجزاء الجسم، وعدم فهمها أو الجهل بها من عوائق الاتصال؛ لأنها ثابتة نسبياً، ويمكن الوثوق بها والاعتماد على معطياتها. وقد أثبتت دراسات (بردهوبسل) أن ٦٥٪ من عملية الاتصال عند الإنسان تتم بطرق غير شفهية (بيز، ١٩٩٧:ص٨). وبناءً على ذلك برزت مشكلة هذه الدراسة، وتحدد هدفها في الإجابة عن السؤال الرئيس:

- مامدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة ؟
- ما معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات: (المستوى الدراسي، المعدل التراكمي، التخصص) ؟

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من:

١) **القرآن الكريم؛** لاحتوائه على آيات عديدة تشير إلى إبراز اللغة غير اللفظية، وتصوير القرآن لكثير من الآيات ومنها قوله تعالى: ﴿سيماهم في وجوههم من أثر السجود ذلك مثلهم في التوراة ومثلهم في الإنجيل﴾ (الفتح، آية:٢٩).

٢) **السنة النبوية؛** كان الرسول ﷺ يكثر من استخدام لغة الجسم للتعبير عن مشاعره، وذكر الصحابة رضي الله عنهم أن الرسول ﷺ إذا رأى شيئاً يكرهه عرفناه في وجهه. وهذه دلالة على إيمانه بدور الاتصال غير اللفظي بينه وبين الصحابة الكرام، ومجتمعه المحلي.

٢) حيوية الاتصال في التعليم بشكل عام؛ لما له من فاعلية في المشاركة والتواصل مع الآخرين، وذلك لإحداث تغيير إيجابي في السلوكيات.

٣) كونها ستعمل على تقييم مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم؛ لما للأستاذ الجامعي من أهمية في تميُّز مخرجات الجامعة، ومعرفتنا بمستوى توافر مهارات الاتصال غير اللفظي يجعلنا قادرين على تعزيز النواحي الإيجابية، وتلافي الجوانب السلبية؛ مما يدعم فاعلية الاتصال لتحقيق الأهداف.

٤) تركيزها على الاتصال غير الفظي لما له من وظيفة بالغة الأهمية في جمع مجالات الحياة بشكل عام، وفي التعليم بشكل خاص؛ وذلك لأن الرسائل غير اللفظية تتميز بالثبات، ويمكن الوثوق بها؛ فمن الصعب على المتصل التحكم بالمشاعر والأحاسيس وتعابير الوجه، أو السيطرة على حركات الجسم، بخلاف الكلمات التي تكون خادعة في كثير من الأحيان.

أهداف الدراسة:

١) التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية من خلال « المظهر، المكان، الزمان، الحركات، الصوت » لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة.

٢) التعرف على معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات « المستوى الدراسي، المعدل التراكمي، التخصص » .

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في كلية العلوم بجامعة القصيم (بنين).
- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي (٢٠١٠ – ٢٠١١م).
- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة.

مصطلحات الدراسة:

أولاً: المهارة

١) يعرفها (عبيدات، أبو السميد، ٢٠٠٩:ص٢٧) بأنها: إتقان أداء سلوك أو حركة بشكل تلقائي دون جهد معقد.

٢) يعرفها (البرعي، التويجري، ١٩٩٣:ص٣٠٦) بأنها: الجدارة المتعلقة بمهام عملٍ معين.

٣) التعريف الإجرائي: يمكن تعريف المهارة بأنها القدرة على إتقان وانجاز العمل في اقل جهد واقصر مدة مع الرغبة لتحقيق ذلك.

ثانياً: الاتصال غير اللفظي

١) يعرفه (السالم، ٢٠٠١) بأنه: لغة غير لفظية تشمل: الحركات، والإشارات، والإيماءات، والتعابير الصادرة عن أجزاء من جسم الإنسان، في مواقف مختلفة. وهذه اللغة تحمل دلالات ومعانياً رمزية، وتساعد على التواصل مع الآخرين، والتأثير عليهم بطريقة إيجابية أو سلبية.

٢) يعرفه (المسعودي، ٢٠٠٩) بأنه: تلك الحركات والإيماءات، سواءً كانت تعبيرات الوجه، أو حركات اليد، التي تصدر من الشخص لأشخاص آخرين؛ لهدف معين.

٣) التعريف الإجرائي: يمكن تعريف الاتصال غير اللفظي بأنه: كل مايصدر عن جسم الإنسان من حركات، أو إيماءات، أو إشارات، أو تعبيرات وجه، أو من خلال المظهر، أو الصوت وتغيراته، سواءً كانت إرادية، أو غير إرادية، فطرية، أو مكتسبة، وتؤثر في عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل.

ثالثاً: هيئة التدريس

أعضاء هيئة التدريس بمختلف درجاتهم العلمية في كلية العلوم بجامعة القصيم.

الفصل الثاني: الإطار النظري

- أولاً: الاتصال غير اللفظي
- ثانياً: التعليم الجامعي

أولاً: الاتصال غير اللفظي.

يُعتبر الاتصال غير اللفظي - ما يطلق عليها حديثاً (لغة الجسد) - من أقدم طرق الاتصال التي عرفها الإنسان، وهو أمر لا يمكن تحاشيه أو التهرّب منه، فعندما يكف الإنسان عن الكلام فإنه لايستطيع أن يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى. والاتصال غير اللفظي دائماً يكمل أو يعزز أو يفسر الاتصال اللفظي.

ويعتقد علماء النفس بأن أكثر من ٧٥٪ من تصرفات البشر تتم بصورة لاإرادية وأن ٢٥ ٪ الباقية تكون إرادية. والتصرفات غير الإرادية غالباً تكون غير لفظية، أي عن طريق الإيماءات، أو الإيحاءات، أو الرموز، وهي ذات تأثير أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير التي تتركه الكلمات. (وليمز، ٢٠٠٨: ص١٣).

ويمكن أن يُظهر الاتصال غير اللفظي الأفكار والمشاعر والمقاصد الحقيقية لشخص ما؛ ولذلك يشار في بعض الأحيان للسلوكيات غير اللفظية بأنها تصريحات «لأنها تخبرنا عن الحالة العقلية الحقيقية للشخص». (نافارو، ٢٠١٠: ص١٤).

وتبيِّن الأبحاث أن الاتصال غير اللفظي هو الجزء الأهم من أيّ رسالة تنتقل إلى المستقبل، وأن الرسالة غير اللفظية المنقولة هي غنية ومعقدة في طبيعتها، وتحتوي على تعابير الوجه، وحركات الجسم، واليدين، والقدمين، وملابس الشخص المرسل، ونظراته، وتوتره، وانفعالاته... وما إلى ذلك. و تجدر الإشارة إلى أهم مزايا الاتصال غير اللفظي:

أولاً: يعبِّر عن معلومات وجدانية، لا يعبر عنها بطريقة لفظية.

ثانياً: الاتصال غير اللفظي يعطي معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية؛ فهو يمدُّنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، مثل: نبرة الصوت، تعبيرات الوجه... وهكذا. إضافة إلى أنه يفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال.

ثالثاً: الرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها؛ لأنه غالباً لا يمكن التحكم بها. (محمود، ٢٠٠١: ص٣٨).

وقد وجد البرفسور (بردهوبسل) أن نسبة العنصر الأساس الشفهي في المحادثة وجهاً لوجه أقل من ٣٥٪ ، وأن أكثر من ٦٥٪ من الاتصال يتم بشكل غير شفهي. (بيز،١٩٩٧:ص٨). وتعريف الاتصال غير اللفظي:

- (بيز،١٩٩٧:ص٦) الاتصال غير اللفظي يعتمد على التواصل بين المرسل والمستقبل، باستخدام التلميحات والإشارات والحركات الصادرة من الجسم.
- (أبوالنصر،٢٠٠٦:ص٦٧) هي إشارات وحركات إرادية وغير إرادية، تصدر من الجسم بأكمله أو بجزء منه؛ لإرسال رسالة انفعالية إلى المحيطين بالإنسان، من خلال فروع ومفردات تتمثل في: لغات الوجه، والصوت، والأصابع، واليدين، واللمس، ووضعية وحركات الجسم، والمظهر، والألوان، والمسافات، والفراغ المكاني، والدلالات الرمزية لاستخدام الوقت.
- (أبوعرقوب،١٩٩٣:ص١٢٢) هو الاتصال الذي يستخدم الإشارات، والحركات، والإيماءات، والأصوات، والرموز.
- التعريف الإجرائي: ويمكن تعريف الاتصال غير اللفظي بأنه: كل مايصدر من جسم الإنسان من حركات، أو إيماءات، أو إشارات، أو تعبيرات وجه، أومن خلال المظهر، أو الصوت وتغيراته، سواءً كانت إرادية أو غير إرادية، فطرية أو مكتسبة، وتؤثر في عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل.

<u>الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) نشأته وتطوره :</u>

إن من أوائل الحضارات التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي ودراسته وما يصدر منه القدماء المصريون والإغريق والرومان، ويدل على ذلك التماثيل والمعابد التي تم بناؤها بواسطة هذه الحضارات.

ففي عام ٤٥٠ ق.م أشار (أبقراط) أبو الطبّ إلى الاتصال غير اللفظي من خلال ملامح الوجه، واعتقد هذا العالم جازماً في تأثير العوارض الخارجية على الأخلاق، وظهور ذلك في الملامح. كما قام (غالينوس إقلوديوس) الحكيم اليوناني في القرن الثاني قبل الميلاد بكتابة مخطوطة نادرة عن الفِرَاسة. ويعتبر الصينيون القدماء

أكثر من تميَّز بدراساتهم الدقيقة والوافية لتعابير الوجه الإنساني، وهم يطلقون على هذا العلم «السيانغ ميان». (أبوا لحجاج، ٢٠٠٧:ص٨).

وقد ساهم العرب كثيراً في الاتصال غير اللفظي من خلال ما يسمى بـــ «علم الفراسة» أو «علم الطباع» وهو من العلوم الدخيلة بالنسبة للثقافة العربية، استمدوها من اليونان، متأثرين بدراسات الفيلسوف اليوناني (أرسطو). وقد اهتم العرب بهذا العلم، وتوسعوا في التأليف بهذا الباب. ويُعدُّ (ابن سينا: ٤٢٨هـــ/١٠٧٣م) أول من ذكر الفراسة في رسالة موجزة يصف فيها العلوم العقلية؛ حيث وضعها في المرتبة الثالثة بعد الطب وعلم أحكام النجوم. (نعمة الله ، ٢٠٠٤:ص١٢). ثم جاء (الرازي – ٥٤٤ – ٦٠٦هـــ) في كتابه «الفراسة» . وكذلك ابن رُشد، والشافعي. ومن أشهرهم من عالج هذا الموضوع شمس الدين محمد أبي طالب الأنصاري، في كتابه «السياسة في علم الفراسة». (الخطيب ، ٢٠٠٦:ص١٠).

ومما يدلل على اهتمام واستخدام العرب الاتصال غير اللفظي أنه في تحدٍ بين أبي نواس وبين جلسائه طلبوا منه أن ينظِم شعراً ليس له قافية، فأنشد ثلاثة أبيات معتمداً فيها على حركات جسمه، فقال: (عرار، ٢٠٠٧:ص٢٨).

ولقد قلت للمليحة قولي من بعيد لمن يحبك:(إشارة قبلة)
وأشارت بمعصم ثم قالت من بعيد خلاف قولي:(إشارة لالا)
فتنفست ساعة ثم إني قلت للبغل عند ذلك:(إشارة امشِ)

واستمر هذا العلم في تطور ولكن بنسب ضئيلة. ففي عام ١٨٧٢م نشر (تشارلز داروين) كتابه «التعبير عن العواطف لدى كل من الإنسان والحيوان» والذي أبدى فيه اهتماماً كبيراً بلغة الجسم.

ويمكن القول بأن الدراسة العلمية للاتصال غير اللفظي ترجع إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، ففي خمسينات القرن العشرين بدأت تظهر بعض الكتب العلمية عن لغة الجسم؛ حيث نشر كل من (كيس و روشي) عام ١٩٥٦م كتاباً عن الاتصال غير اللفظي وتضمن ملاحظات عن الإدراك.

وتواصل ظهور الكتب العلمية التي تهتم بدراسة الاتصالات غير اللفظية، ففي عام ١٩٧٢م قام (ألبرت مهربيان) بنشر كتاب عن الاتصال غير اللفظي. وفي سلسلة من التجارب المحكَّمة استطاع (مهربيان) أن يثبت أن الإشارات غير اللفظية

أبلغ تأثيراً من المثيرات الأخرى، وقد ركَّز على الوجه باعتباره مصدراً رئيساً للمعلومات غير اللفظية. (أبو النصر، ٢٠٠٦:ص٧٠).

وبعد ذلك بدأت تظهر كتب تُعنى بالاتصال غير اللفظي، ولكن بشكل تخصصي، فمنها كتب تهتم (بتعبيرات الوجه، وأخرى بحركات الجسم، أولغه العيون ...). ثم دخل الاتصال غير اللفظي - أو كما يسمى لغة الجسم أو اللغة الصامتة - مرحلة متقدمة تمثَّلت باهتمام العلوم المرتبطة بهذا النوع من الاتصال بتقديم كتب وبحوث تخدم هذه العلوم، فعلى سبيل المثال من العلوم والمهن المتخصصة التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي، والاستفادة منها في مجال التخصص: علماء النفس، والطب النفسي، وكذلك علماء الإدارة، ومن العلوم التي اهتمت به أيضا الأنثروبولوجيا، والاجتماع، ومن المهن: التربية الخاصة، والخدمة الاجتماعية.

الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم:

لقد حوى القرآن الكريم آيات كثيرة تشير إلى الاتصال غير اللفظي، أو غير المنطوق، وذلك من خلال توظيفها في عدة قضايا منها: (الجنيدي، ٢٠٠٢).

- تصوير مشاهد الحياة الآخرة.
- التصوير الفني للقصص في القرآن.
- بيان سمات المسلم التي يجب أن يتحلى بها، والسمات السلبية التي يجب أن يبتعد عنها.

والآيات التي تشير إلى الاتصال غير اللفظي كثيرة، منها:

- قال تعالى: ﴿ولو ترى إذ المجرمون ناكسوا رؤوسهم عند ربهم...﴾ (السجدة، الآية:١٢). حركة الرأس المنكوسة توحي بأكبر مظاهر الذلِّ والندم، وخاصة عند موقف الجزاء، وهي رسالة للغافلين عن موطن الحساب؛ ليقيموا أنفسهم.
- قال تعالى: ﴿واقصد في مشيك واغضض من صوتك إن أنكر الأصوات لصوت الحمير﴾ (لقمان ، الآية:١٩). خفض الصوت في الوضع الطبيعي يعكس الثقة في النفس، والأدب في الكلام، ويكون أبسط لنفس السامع.
- قال تعالى: ﴿يبني آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد...﴾ (الأعراف، الآية:٣١). وفي الآية تعبير بالزينة دلالة على اتّخاذ اللباس زينة، وهو التجمل، والاهتمام بالشكل والمظهر ونظافته.
- قال تعالى: ﴿فأشارت إليه قلوا كيف نكلم من كان في المهد صبيا﴾ (مريم، الآية:٢٩). فقد استخدمت مريم عليها السلام الاتصال غير اللفظي؛ وذلك بإشارتها إلى ابنها عيسى عليه السلام عند مواجهة قومها. (الجنيدي،٢٠٠٢).

الاتصال غير اللفظي في السنة النبوية:

إن الرسول ﷺ كان يكثر من استخدام الاتصال غير اللفظي؛ وذلك لعلمه بأهميته وقدرته على توصيل ما يريد إلى أصحابه ومجتمعه، وكان الصحابة ﷺ يفهمون هذه الرسائل، ويدركون معناها، دلَّ على ذلك كثير من الأحاديث التي صحت عن الرسول ﷺ ، ومنها:

- روى البخاري: «عن أنس بن مالك ﷺ أنه يقول: كانت الريح الشديدة إذا هبت عرف ذلك في وجه النبيﷺ ». (صحيح البخاري، الحديث ١٠٣٤). لأن الرسول عليه الصلاة والسلام يخشى أن تكون هذه الريح عذاباً، فتظهر بعض التغيرات على وجهه الشريف.
- قال البخاري: «عن أنس ﷺ أن يهودياً قتل جارية على أوضاح لها، فقتلها بحجر، فجئ بها إلى النبي ﷺ وبها رمقٌ، فقال: «أقتلك فلان ؟ فأشارت برأسها: أن (لا). ثم قال الثانية: فأشارت برأسها: أن (لا). ثم سألها الثالثة. فأشارت برأسها: أن (نعم). فقتله النبي ﷺ بحجرين». (صحيح البخاري، الحديث ٦٨٧٩). فهذه الجارية استخدمت رأسها لتعبر به عما عجز اللسان عن قوله.
- قال مسلم: «عن النواس بن سمعان ﷺ قال: ذكر رسول الله ﷺ الدجال ذات غداة فخفض فيه ورفع حتى ظنناه في طائفة النخل. فلما رُحنا إليه عرف ذلك فينا، فقال: ما شأنكم؟ قلنا: يارسول الله ذكرت الدجال غداة فخفضت فيه ورفعت حتى ظنناه في طائفة النخل. فقال: غير الدجال أخوفني عليكم، إن يخرج وأنا فيكم فأنا حجيجه دونكم، وإن يخرج ولست فيكم فامرؤ حجيج نفسه، والله خليفتي على كل مسلم... » إلى آخر الحديث الطويل في وصف الدجال. (مختصر صحيح مسلم، الحديث ٢٠٤٨). ولقد رفع الرسول ﷺ صوته وخفضه؛ تحذيراً لهم، وبياناً لخطورة وعِظم الأمر، وقد ترك ذلك أثراً على أصحابه، حتى ظنوا أنه خرج.
- قال مسلم: عن عبد الله بن مسعود ﷺ عن النبي ﷺ قال: «لا يدخل الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كبر قال رجل: إن الرجل يحبُّ أن يكون ثوبه حسناً ونعله حسنة. قال: إن الله جميل يحب الجمال الكبر بطر الحق وغمط الناس» .(مختصر صحيح مسلم،الحديث٥٤). فقد بيَّن الرسول ﷺ في هذا الحديث فضل

لبس الثياب الحسنة الجميلة؛ ليكون مظهر الشخص حسناً، وذلك بقوله: «إن الله جميل يحب الجمال».

عناصر الاتصال: (الجنيدي، ٢٠٠٢).

١) المرسل: وهو منشئ الرسالة، قد يكون: شخصاً يتكلم، أو يكتب، أو يستخدم أجزاء جسمه في عملية الاتصال.

٢) الرسالة: وهي أساس عملية الاتصال، وقد تكون: منطوقة، أو مكتوبة، أو مطبوعة، أو صوتاً، أو إشارة، أو إيماءة، أو حركة وغيرها...

٣) الوسيلة أو القناة: وهي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل، فقد تكون: سمعية، أو بصرية، أو سمعية وبصرية، وقد تكون حواس الإنسان. ويمكن تقسيم الوسائل أو القنوات ثلاثة أنواع:

١. الاتصال الشخصي: ويتم بين الأفراد من خلال المواجهة.

٢. الاتصال الوسطي: ويتم عبر وسيط مثل: الهاتف، والفاكس، والإنترنت وغيرها...

٣. الاتصال الجماهيري: وهو توصيل الرسالة إلى جمهور كبير ومتنوع عبر: الإذاعة، أو التلفزيون، أو الصحافة، أو الكتاب... (أبوإصبع، ١٩٩٨:ص٥٤).

٤) المستقبل: وهو هدف عملية الاتصال فقد يكون: رجلاً، أو امرأة، أو طفلاً، أو جمهوراً. وينبغي على المرسل أن يعرف خصائص المستقبل، وطبيعته، حتى تتحقق الاستجابة والتأثير.

٥) الاستجابة: وهي التغذية الراجعة، أو ردة الفعل، وهي التعبير عن مدى قبول الرسالة أو رفضها. وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة، أو إيجابية أو سلبية.

٦) الهدف(التأثير): وهو المحصلة النهائية للاتصال، ويتمُّ بتغيير معلومات أو اتجاهات أو سلوك المستقبل.

٧) البيئة: وهي المحيط الذي يتم فيه إجراء عملية الاتصال، وتساعد على فهم عملية الاتصال، وتحديد أسلوب الاتصال، ووسائله، وحجمه، ونوعه.

من خلال ما سبق ذكره نلاحظ أن عملية الاتصال تتكون من مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها؛ وذلك بتوصيل رسالة اتصالية قد تكون أفكاراً أو معلومات أو لجذب الانتباه أوغير ذلك، من المرسل إلى المستقبل، أو إلى أعداد كبيرة من المستقبلين، وذلك باستخدام وسيلة اتصال مناسبة لقدرات وإمكانيات وظروف المستقبل الزمنية والمكانية والاجتماعية، وعند حدوث أي خلل أو تشويش في أيّ عنصر من عناصر عملية الاتصال فإنه سيحدث خلل في عملية الاتصال؛ مما يؤدي إلى التأثير سالباً على فاعلية الاتصال، وقدرته من تحقيق الهدف، وهو التأثير على المستقبل.

وظائف الاتصال غير اللفظي:

إن للاتصال غير اللفظي وظائف عديدة نذكر منها: (أبوإصبع، ١٩٩٨ : ص٣٨)

(د. عبدالرزاق مختار، من الموقع الالكتروني http://san3.3arabiyate.net/montada-f17/topic-t27.htm آخر زيارة للموقع الأربعاء ٢٠١٠\٣\٣م، الساعة ١١:٣٤ص)

أ) **الإكمال**: حيث تتوافق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية وتتكامل معها؛ مما يؤدي لتفاعل جيد، حيث تصدر الكلمات و تصاحبها الإيماءة أو الإشارة، ومثال ذلك عندما يروي المعلم قصة يجسد أحداثها من خلال حركات وتعبيرات الوجه وإشارات وإيماءات، مما يساعد علي تكوين صورة متكاملة، وتوصيل المفاهيم للطلاب.

ب) **التكرار**: تكرر الرسالة غير اللفظية للرسالة اللفظية، التي ربما لا يمكن الاعتماد عليها بمفردها في بعض الأحيان، فعندما يذكر المعلم رقمًا معينًا للطلاب ويمثل ذلك الرقم بأصابعه، أو يرسمه في الهواء، أو يشير لمدلوله بواسطة أشياء توجد في البيئة، وذلك لتأكيد المفهوم.

ج) **الضبط**: حيث يساعد التفاعل غير اللفظي علي ضبط سلوك الطلاب وتنظيمه داخل الفصل أو القاعة؛ وذلك عن طريق الإشارة، الإيماءة، نظرات العين، تعبيرات الوجه، وغيرها من تفاعلات غير لفظية تساهم في ضبط السلوك.

د) الإبدال: يمكن أن تستبدل الرسائل اللفظية برسائل غير لفظية، كأن يقوم المعلم بالإشارة لبعض الطلاب لنفي أو تأييد ممارسة سلوك ما عن طريق الرسائل غير اللفظية من إشارات، وإيماءات، وحركات، وغيرها من سلوك غير لفظي.

هـ) التفسير: يمكن أن تفسر الرسائل غير اللفظية الرسائل اللفظية، كأن تستعمل الإشارات، والإيماءات، والحركات، أو الصور، أو النماذج؛ لتقريب المعاني وإيضاح الألفاظ، بما يساعد علي نجاح عملية الاتصال.

و) التأكيد: ويتمّ ذلك باستخدام الاتصال غير اللفظي لتأكيد الرسائل اللفظية، مثال ذلك أن يقوم المعلم بالتركيز صوتياً على كلمات معينة أثناء حديثه؛ ليؤكد أهميتها، وقد يصاحب ذلك تعبيرات الوجه الدالة على تأكيد الرسالة.

ز) التنظيم: يمكن للاتصال غير اللفظي أن يقوم بتنظيم وربط التدفق الاتصالي بين أطراف الاتصال. مثل حركة الرأس، أو العينين، أو تغيير المكان إلى مكان آخر، أو إعطاء إشارة للشخص المقابل ليكمل الحديث، أو يتوقف عنه. وكلها وظائف تنظيمية يضطلع بها الاتصال غير اللفظي.

مهارات التواصل أو الاتصال غير اللفظي

يعتبر الاتصال غير اللفظي من الوسائل المهمة لتوصيل الرسالة إلى الآخرين من خلال التعبير عنها بسلوك معيَّن غير منطوق، ويحدث هذا التواصل من خلال العديد من القنوات، مثل: تعابير الوجه، والإيماءات، والإشارات، وحركات العيون، وحركات الأيدي، والأرجل، والهيئة، والمسافة، والمظهر، والصوت، والدلالات الزمنية، والمكانية. وسنتحدث عنها بالتفصيل.

١) التعبيرات الصادرة عن الوجه وحركات العيون.

يعتبر الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، وهي عبارة عن الإشارات والتغيرات التي تحدث للوجه، ويقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس ومشاعر معينة، مثل: الابتسامة والضحك؛ للتعبير عن الفرح، والعبوس؛ للتعبير عن الحزن والغضب ... وغيرها من التعبيرات التي تظهر مدى التأثر بموقف أو ظرف معين يتعرض له الفرد. وللوجه نوعان من التغيرات: إما فطرية، مثل: الابتسامة، والحزن، والغضب، وغيرها. وإما مكتسبة، مثل: الغمز بالعين، وإشارة القبلة، وغيرها. (عرار، ٢٠٠٧:ص٤٦). قال تعالى: ﴿عبس وتولى * أن جاءه الأعمى﴾ (سورة عبس، الآية:١,٢). وقال تعالى: ﴿وجوهٌ يومئذٍ مسفرة * ضاحكةٌ مستبشرةٌ﴾ (سورة عبس، الآية:٣٨,٣٩).

وذكر(أبو النصر،٢٠٠٦) أن إحدى الدراسات عرضت مجموعة من الوجوه المعبرة عن حالات انفعالية معينة على جماهير من الطلاب والناس، من فئات مهنية مختلفة من ست حضارات مختلفة، هي: (اليابان، البرازيل، شيلي، الأرجنتين، الولايات المتحدة الأمريكية) وطُلب منهم أن يصفوا الحالة الانفعالية لكل صورة. وأكّدت النتائج أن أحكام الأفراد في الحضارات المختلفة بالنسبة لستة انفعالات هي: (السعادة، والخوف، والدهشة، والغضب، والاشمئزاز، والحزن) كانت متقاربة بدرجة كبيرة.

أما التعبيرات باستخدام حركات العين فهي تشمل جمع سلوكيات العين، كإطالة النظر، وتحاشيه، وحركة الرموش، والدموع، وتغيرات بؤبؤ العين. وتعتبر العيون

من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال إشارات غير لفظية؛ للتعبير عن طبيعة الموقف، أو نوع العلاقة التي تربط بينهم. وهي من الأدقّ والأجدى بين وسائل الاتصال الكثيرة، التي يتمتع بها الإنسان لإظهار ما يعتمل في قرارة نفسه.(عرار، ٢٠٠٧: ص١٥٩). وقد ذكر القرآن الكريم لغة العيون في آيات تصف مواقف ودلالات معينة قال تعالى: ﴿وإذا مروا بهم يتغامزون﴾. (سورة المطففين، الآية:٣٠). وكذلك قد تغنى الشعراء كثيراً بالعيون؛ لما لها من تأثير على الأفراد، ومن ذلك ما قاله عمرو بن ربيعة:(عرار،٢٠٠٧:ص٢٨٨)

أشارت بطرف العين خيفة أهلها إشارة محزون ولم تتكلم
فأيقنت أن الطرف قد قال مرحبا وأهلا وسهلا بالحبيب المُتيم

وتستخدم مهارة التركيز بواسطة العيون في الاتصال غير اللفظي عند الرغبة في الحصول على تغذية راجعة، أو معرفة ردود فعل الآخرين حول موقف أو موضوع معين. (لاونديس،٢٠١٠).

٢) التعبيرات الناتجة عن المسافة.

ويقصد بها المسافة الفاصلة بين الأفراد في الاتصال المباشر، وبين الأفراد والأشياء التي تحيط بهم، وقد قسم (بيز،١٩٩٧:ص٢٣,٢٢) المسافة أربعة أقسام هي: (المسافة الحميمة، المسافة الشخصية، المسافة الاجتماعية، المسافة العامة). ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار اختلاف المسافة باختلاف الثقافات، وكذلك باختلاف الوضع أو المركز الاجتماعي. وتضيق المسافة التفاعلية بين الناس مع ازدياد الفارق في العمر، أما الجنس أي التفاعل بين الرجال والنساء فإن المسافة تتسع في المجتمع العربي والإسلامي، فيكون مبدأ الفصل أكثر من التفاعل فقط، حيث لكل من الجنسين مجاله الخاص. (الخوري ، ٢٠٠٠).

٣) التعبيرات الناتجة عن المظهر.

تعلق بعض الثقافات أهمية كبيرة على مظهر الإنسان وعلى جاذبية هذا المظهر، ويحدث التفاعل بين الأفراد من خلال: المظهر الجسمي، والبشرة، والشعر، والهيئة، ونوع الملابس، وألوانها، والإكسسوارات، والروائح، وغيرها من الأمور التي بواسطتها يتم إرسال إشارات تواصلية غير لفظية؛ حيث يشعر الأفراد بالرضا عن مظهرهم، ورضي الآخرين عنهم. (ديماري، ٢٠٠٨).

٤) التعبيرات الناتجة عن اللمس.

يعتبر اللمس أداة اتصالية مؤثرة، تعبِّر عن العديد من المشاعر، مثل: الخوف، والقلق، والحب، وغيرها. واللمس محكوم بقواعد اجتماعية صارمة، تسنها عدة اعتبارات، مثل: النوع الاجتماعي، والعمر، والقرابة، والخلفية الثقافية للشخص. وما هو مسموح به في ثقافة ما محظور في ثقافة أخرى. أما في مجال التعليم فإن الأساتذة يمارسون هذا السلوك في العلاقة مع الطلاب داخل الفصول أو القاعات، في حين أن الطلاب لا يمارسونه، ويتم استخدام هذا الاتصال بحذر.

٥) التعبيرات باستخدام الإيماءات.

ويقصد بها حركات الجسم، وجميع حركات اليدين والكف والكتف. وقد تكون الإيماءات مؤكِّدة للاتصال اللفظي، أو موضحة له، أو مساعدة للطرف الآخر في فهم مضمون الرسالة، أو تكون مشجعة لحفز الآخرين. وذكرت (شحرور، ٢٠٠٨) أن الأبحاث العلمية أظهرت أن لليدين اتصالاً عصبياً بالدماغ يفوق أي جزء آخر في الجسم؛ لذا فإن الإشارات والوضعيات التي يقوم بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهرية ودقيقة عن الحالة النفسية والانفعالي؛ لذلك فإن الفرد يستخدم هذه الإشارات والحركات إما لتأكيد صحة ما يقال، أو لإثارة الشك، أو لإخفاء شعور باطني لا يرغب أن يبوح به جهراً. (الخوري، ٢٠٠٠).

٦) نظائر اللغة (الصوت).

قال تعالى: ﴿واقصد في مشيك واغضض من صوتك إن أنكر الأصوات لصوت الحمير﴾. (سورة لقمان، الآية:١٩). إن التغيرات في الصوت تنبئ عن حالة الإنسان الداخلية، من حيث الشعور، والتفكير، وسمات شخصيته؛ لذلك فإن الصوت له تأثير كبير على اللغة اللفظية في عملية الاتصال، يكون ذلك من خلال: نبرة أو نغمة الصوت، والتغيير في مقامات الصوت بالارتفاع والانخفاض، وكذلك الوقفات التي تتخلل بعض العبارات، ودرجة الخشونة والليونة، ورتابة الصوت على نمط واحد. (وليمز، ٢٠٠٨). إن نبرة الصوت هي التي تنقل الإقناع في ما وراء تركيب الخطاب الدفاعي. وإن الانفعال الذي تنقله نبرة الصوت أشد وقعاً من الانفعال الذي تنقله الكلمات نفسها. (ميسنجر،٢٠٠٩:ص٢٧٥).

٧) التعبيرات الناتجة عن استخدام الزمان والمكان.

يستخدم الأفراد الزمان والمكان غالباً للتعبير عن السلطة، فاحترام الوقت من خلال الحضور والانصراف، وكذلك اختيار الوقت المناسب للكلام والصمت، له تأثير كبير على الآخرين، سواءً بالإيجاب أو السلب. ويذكر (برنت روبن) في كتابه الاتصال والسلوك الإنساني: « إن اختيار التوقيت المناسب لتقديم الاقتراحات أو عقد الاجتماعات يلعب دوراً كبيراً في تقبل الآخرين لأفكارك وتفاعلهم معك في مثل تلك الاجتماعات». (أبوالنصر، ٢٠٠٦). ويستخدم الأفراد المكان للتعبير عن أهميته من خلال الجلوس في المكان الأفضل، كما أن المسافة التي تفصل بين الأفراد تعبر عن العلاقة بينهم، وتختلف باختلاف الخلفية الثقافية للأفراد.

عناصر الاتصال غير اللفظية

أولاً: عنصر الصوت.

إن الكلمات تنقل المعاني والأفكار بدقة إلى الآخرين، إلا أن الصوت يعكس هو الآخر دلالات أخرى، ويكون النقل أحياناً بطريقة لاشعورية، ومن الحالات التي ينقلها الصوت: الغضب، والإحباط، والتوتر، والحزن، وعدم الرغبة في الحديث، وعدم الاستعداد للإنصات. فكلمة «نعم» على بساطتها يمكن أن تحمل العديد من المشاعر، كالغضب، أو الخوف، أو الإحباط، أو اللامبالاة، ... وغيرها وذلك حسب الطريقة والأسلوب الصوتي التي تنطق بها. (محمود،٢٠٠١).

وأثبتت دراسات (ألبرت مهربيان) إلى أن ٣٨٪ من المعنى يتم نقله من خلال الصوت. (بيز،١٩٩٧). ومن فوائد الصوت أنه يساعد على جذب الانتباه، وسبر المشاعر الحقيقية للشخص المقابل.

ثانياً: عنصر المكان.

تتأثر عملية الاتصال بعاملين أساسين بمكان الاتصال:

الأول: المسافة التي تفصل بين أطراف عملية الاتصال، من حيث القرب والبعد، وهي تختلف من ثقافة إلى أخرى، ففي الثقافة العربية بُعد المسافة يعكس العلاقة غير الودية، أما في التعليم فلابد أن تكون المسافة مناسبة لقرب أو بعد المعلم عن طلابه.

الثاني: مايتعلق بالأمور المادية الموجودة في مكان الاتصال، مثل: التهوية، والإضاءة، وترتيب المقاعد، ونوعيتها، وغير ذلك.

ثالثاً: عنصر الزمان.

إن عملية الاتصال تتأثر بشكل كبير بالوقت، من حيث بدء عملية الاتصال، واستمرارها، وتوقفها. وتختلف اتجاهات احترام الوقت باختلاف الثقافة الاجتماعية التي ينتمي إليها أطراف عملية الاتصال. ويشير(السالم، ٢٠٠١) إلى أن التأخر عن حضور الموعد، وعدم الالتزام به، يولِّد انطباعاً سيئاً عن الشخص، بينما يدلّ الالتزام بالحضور في المواعيد على جدية الشخص، واحترامه لنفسه وللآخرين. أما في التعليم فعامل الوقت ذو تأثير كبيرٍ جداً وواضح على الطلاب سلباً أو إيجاباً.

رابعاً: عنصر الحركات.

يقوم الأفراد باستخدام الحركات التي تعبر عن معاني اتصالية ذات دلالات مختلفة، وذلك من خلال: تعبيرات الوجه، وحركة العيون، والإشارات، وحركة الجسم، وحركات الرأس، واليدين ... وجميع هذه الحركات ذات دلالات معينة، وهي تختلف من ثقافة إلى أخرى. ودائماً ما تكون هذه الحركات أكثر ثباتاً في الذاكرة، ودائماً ما تؤكد، أو تعزز، أو توضح الاتصال اللفظي. ويشكل الاتصال غير اللفظي ٥٥٪ مما نتواصل به.

خامساً: عنصر المظهر.

للمظهر أهمية كبيرة في تكوين الانطباع الأول عن الأفراد؛ ولذلك يعتبر مكملاً لعملية الاتصال، وقد يكون لشكل الجسم والمظهر العام دور كبير في التأثير على الآخرين، وقد يكون هذا التأثير سلبياً أو إيجابياً، وذلك من خلال: الملابس، وألوانها، والاهتمام بالهيئة، والشعر، والإكسسوارات التي يستخدمها الفرد، وكذلك الاهتمام بالأدوات التي يحملها، وتنظيمها وترتيبها، وغير ذلك.

معوقات الاتصال (الذيابات، ٢٠٠٦).(أبو النصر، ٢٠٠٦).

تتأثر عملية الاتصال بمعوقات كثيرة تحدّ من فاعليتها، منها:

- التعالي في الاتصال مع الآخرين.
- السيطرة على عملية الاتصال وعدم إعطاء الفرصة للشخص المقابل.
- استخدام مصطلحات وتعبيرات غير مناسبة.
- استخدام عبارات أو حركات النقد اللاذعة.
- محدودية توظيف الاتصال غير اللفظي في استخدام الجسم.
- عدم متابعة المرسل بالنظر إليه.
- ضعف رغبة المرسل أو المستقبل في استمرار عملية الاتصال.
- اختيار وسيلة الاتصال غير المناسبة.
- عدم الإنصات أو التركيز من جانب المرسل أو المستقبل.
- المقاطعة المستمرة لعملية الاتصال باللفظ أو غير اللفظ.
- التسرع في الحكم أو التعليق على عملية الاتصال من المستقبل.
- التهكم والسخرية من المرسل أو المستقبل أثناء عملية الاتصال.
- ضعف القدرة على استخدام اللغة اللفظية أو غير اللفظية لدى المرسل أو المستقبل أو الاثنين معاً.
- الفروق الثقافية بين المرسل والمستقبل.

عوامل نجاح عملية الاتصال (محمود، ٢٠٠١: ص٨١). (النظامي، ٢٠٠٢).

لكي تتم عملية الاتصال فإن هناك مجموعة من العوامل لابد من توافرها، أهمها:

- تحديد الأهداف بوضوح من عملية الاتصال.
- مراعاة الظروف البيئية، والعوامل الإنسانية والمادية المحيطة بالاتصال.
- اختيار الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال.
- الحرص على توصيل ونقل المعلومات والأفكار الأكثر أهمية بالنسبة للمستقبل، والتي تعنيه وتجذب انتباهه.
- الحرص على التوافق التام بين الأقوال والأفعال، ومضمون عملية الاتصال.
- استخدام لغة بسيطة، بصوت واضح، وملاحظة حركات الجسم.
- مراعاة المستقبل لا الحاضر فقط في عملية الاتصال.
- استشارة الآخرين عند الضرورة.

ثانياً: التعليم الجامعي.

التعليم الجامعي

تقوم الجامعات في العصر الحاضر بدور بالغ الأهمية في حياة الأمم والشعوب على اختلاف مراحل تطورها، وتكمُن رسالة الجامعات في ثلاثة وظائف، تتلخص الأولى في قيام الجامعة بالمشاركة في تقدم المعرفة ونشرها، وذلك عن طريق التعليم والتدريس، وتزويد الطلاب بمختلف العلوم والمعارف المختلفة، إضافة إلى إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية والإدارية من المستوى العالي في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع، وفي مختلف مواقع العمل.

وتتلخص الوظيفة الثانية في قيام الجامعة بدور أساس في البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية، والعمل على تطويرها، وتزداد أهمية هذه الوظيفة في العصر الحاضر عصر الثورة العلمية.

أما الوظيفة الثالثة لرسالة الجامعة فإنها تكمن في خدمة المجتمع عن طريق النهوض بدورها التثقيفي والإرشادي، والمشاركة في تقديم الخدمات الاجتماعية والتوعية العامـــة، وتدعيم الاتجاهات الاجتماعية والقيم الإنسانية المرغوبة.

ومن الواضح أن هذه الوظائف الثلاثة متصلة ببعضها ومرتبطة ارتباطاً وثيقـــاً؛ بحيث إن أيَّ خلل في إحدى هذه الوظائف يؤثر سلباً على الوظيفتين الأخريين. (كسناوي، ٢٠٠١) .

وتشكِّل مؤسسات التعليم العالي نظمًا مركبة، تتفاعل مع المؤسسات القائمة في بيئتها، من نظم سياسية، واقتصادية، وثقافية، واجتماعية، وهي تتأثر بمحيطها المحلي والوطني، كما تتأثر على نحو متزايد ببيئتها الإقليمية والدولية، و فاعليتها تقاس بالتأثير على هذه البيئات المختلفة. (هادي، ٢٠٠٧).

وجاء في الإعلان العالمي بشان التعليم العالي (للقرن الحادي والعشرين) الرؤية والعمل، المادة الأولى منه: ضرورة صيانة مهمات وقيم التعليم العالي الأساس، وتوسيع نطاقها، خاصة مهمة الإسهام في التنمية والتطوير المستمر في المجتمع من أجل: (هادي، ٢٠٠٧: ص١٧).

١) إعداد كفاءات ذات مهارات عالية قادرة على تلبية كل قطاعات النشاط الإنساني.

٢) إتاحة مجال مفتوح للتعليم العالي لمدى الحياة، يتيح للدارسين أكبر قدر من الخيارات، مع المرونة للدخول في النظام أو الخروج منه.

٣) تطوير المعارف واستحداثها ونشرها عن طريق البحوث جزء من مهمته في خدمة المجتمع وتشجيع البحث العلمي والتكنولوجيا وتنميتها في المجالات المختلفة.

٤) المساعدة على فهم الثقافات الوطنية والإقليمية والدولية التاريخية وتفسيرها وصونها وتعزيزها وتطويرها ونشرها.

٥) المساعدة على حماية قيم المجتمع وتعزيزها، عن طريق حماية وتلقين الشباب القيم الأساس، وفتح مجالات التفكير النقدي المستقلّ.

٦) الإسهام في تطوير وتحسين التعليم في المستويات كافة، لاسيما عن طريق إعداد المعلمين.

وعملت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) منذ نشأتها عام 1946 على توكيد الدور المهم الذي يضطلع به التعليم الجامعي في المجتمعات كافة، وتشجيع أنشطة التأمُّل، والأعمال المنفذة على المستوى الميداني في هذا الاتجاه، لاسيما وأن شتَّى أنواع البيئات التي تتفاعل معها مؤسسات التعليم العالي تشهد تحولا شاملاً تقوده: العولمة، وتزايد الترابط الدولي، وتزايد الترابط الإقليمي، وتضخُّم أعداد الطلبة، وشيوع التطبيقات التكنولوجية.... ومن الواضح أن التحولات المتمثلة بوجود حركة قوية نحو عولمة الاقتصاد، والتحوُّل العميق في ظواهر هجرة القوى العاملة، والنمو السكاني للبلدان النامية، المقترن بتزايد الطلب على التعليم، وبالصعوبة التي تواجهها الدولة في إشباع حدِّ الطلب، والنمو الهائل للمعارف العلمية، وظاهرة عولمة الثقافة. إن هذه التحولات لها انعكاسات على التعليم الجامعي الذي يشهد بدوره عدة مفارقات منها: الطلب المتزايد على التعليم العالي، وتضخُّم أعداد طلابه، على الرغم من عدم التيقن من العثور على فرصة عمل بعد التخرج. (هادي، ٢٠٠٧: ص١٧).

وإذا ما كان التعليم العالي يرتبط بسياق وطني أو محلي محدد فإن رؤية عالمية تصبح ضرورية أيضًا، بناءًا على المبادئ الآتية وفق رؤية الأمم المتحدة: (هادي، ٢٠٠٧: ص١٩).

١) إتاحة الانتفاع بالتعليم العالي للجميع ممن يملكون القدرات والإعداد المناسبة لكل مرحلة في الحياة.

٢) الاستعانة بكافة الأشكال استجابة للاحتياجات التعليمية للجميع في كل مراحل الحياة.

٣) أن تكون مهمة التعليم العالي ليس التدريب فحسب بل التربية أيضًا.

٤) أن يضطلع التعليم العالي بوظيفة الرصد اليقظ ولفت الانتباه.

٥) أن يكون له دور أخلاقي توجيهي في أزمة القيم.

٦) أن يطور - عن طريق جميع أنشطته - ثقافة السلام.

٧) أن يقيم روابط للتضامن العالمي مع مؤسسات أخرى للتعليم العالي، ومع مؤسسات أخرى في المجتمع.

٨) أن يستحدث أسلوبًا إداريًا يستند إلى المبدأ المزدوج للاستقلال المسؤول والخضوع للمسائلة في إطار من الشفافية.

٩) أن يظهر حرصًا على صياغة معايير للجودة والملاءمة.

التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية (نقلي، ٢٠٠٧).

إن التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية حديث عهد من حيث التأسيس، حيث تأسست كلية الشريعة بمكة المكرمة عام ١٣٦٩هـ، وكانت تابعة لوزارة المعارف، تلا ذلك تأسيس كلية المعلمين بمكة المكرمة عام ١٣٧٢هـ بهدف المساهمة في إعداد المعلمين، وفي عام ١٣٧٣هـ افتتحت كلية الشريعة وكلية اللغة العربية في الرياض، ثم في عام ١٣٧٧هـ شهدت المملكة تأسيس أول جامعة وهي جامعة الملك سعود، وفي عام ١٣٨١هـ افتتحت الجامعة الإسلامية في المدينة المنورة، وفي عام ١٣٨١هـ أنشئت أول جامعة أهلية سعودية في جدة هي جامعة الملك عبد العزيز، وفي عام ١٣٩١هـ تحولت إلى جامعة حكومية، وفي عام ١٣٨٣هـ أنشئت كلية البترول والمعادن في الظهران، وبعد ذلك تزايد عدد الجامعات في المملكة العربية السعودية حتى وصل عددها في الوقت الحاضر إلى عشرين جامعة، موزعة على مناطق المملكة، وتعزى الزيادة في عدد الجامعات إلى الزيادة السكانية، والإقبال على التعليم الجامعي.

أهم الخصائص الواجب توافرها في الأستاذ الجامعي

ذكر (القرني، ٢٠٠٧) اثنتين وثلاثين طريقة تدريسية يمكن أن تكون أساساً يعتمد عليه أستاذ الجامعة في تدريس طلبته، وهي خطوات التدريس المفترض اتباعها من قبل أستاذ الجامعة المتميز:

١. تحديد أهداف (Set goals) كل مقرر دراسي، ومفرداته، ومراجعه، ومتطلبات تنفيذه، وطرق تقويمه (خطة المقرر) في أول لقاء للأستاذ مع الطلبة بداية كل فصل جامعي.

٢. التحضير الجيد للمحاضرة (Beprepared)، فالعرف الأكاديمي يحتِّم على الأستاذ الجامعي أن يستعد استعداداً تاماً للمحاضرة قبل وقتها، من خلال الاطلاع على المراجع ذات العلاقة المباشرة، قديمها وحديثها، حتى يتمكن من عرضها بطريقة جاذبة ومشوقة للطلبة، كما يتوجب عليه إعداد أسئلة عامة تمهيداً للمحاضرة؛ بغية إثارة انتباه الطلبة نحوها.

٣. الحضور إلى مكان إلقاء المحاضرة في الوقت المحدد تماماً (Beprompt for class)؛ لأن تأخر الأستاذ عن موعد بدء المحاضرة المحدد قد يعطي الطلبة انطباعاً بأن أستاذهم غير منظم، وأن التدريس غير مهم بالنسبة له، إذ يُعدُّه الطلبة قدوة لهم، وقد يستنتجون بأن لهم الحق في التأخر عن المحاضرة أيضاً.

٤. كتابة أهداف (State goals) كل محاضرة في بدايتها؛ إذ إن المنطق والعقل يستدعي إعطاء الطلبة فكرة واضحة عن الأهداف التي يرغب أستاذ المقرر الوصول إليها عند نهاية المحاضرة، فهذا ييسر لهم فهم عناصرها، كما يعطيهم رسالة غير مباشرة مفادها ضرورة الإلمام بجوانب موضوع المحاضرة جميعها التي تحقق تلك الأهداف.

٥. مراجعة الأفكار العامة في محاضرة اليوم السابق عند بداية كل محاضرة (Review previous day's lecture)؛ لأن مراجعة الأفكار العامة للمحاضرة السابقة تؤدي إلى تثبيت معلوماتها في ذهن الدارس، كما تفيد في ربط المحاضرة الجديدة بالسابقة، مع بيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينهما، وتفيد في تحفيز الطلبة على التعلُّم والفهم إذا نجح الأستاذ في طرح أسئلة مدروسة على الطلبة، ومن ثم انتزاع الإجابات منهم، وإعادة صياغتها بأسلوب علمي يحقق الغرض منها.

٦. تنويع طرق وأساليب التدريس (Vary class formats)، فالمحاضرة ستكون شيقة إذا نجح أستاذ المقرر في تنويع أساليب تدريسه، وإذا اعتنى بإيجاد جوٍّ مناسب داخل حجرة الدراسة، حيث يستطيع من خلاله طرح أسئلة ذات علاقة مباشرة بعناصر المحاضرة على الطلبة، ومن ثم انتزاع الإجابات منهم وإعادة صياغتها صياغة علمية تخدم أغراض الدرس، بالإضافة إلى دعوة الطلبة للمشاركة في تحضير بعض عناصر الدرس عن طريق توزيعهم إلى مجموعات، بحيث تطرح كل مجموعة رؤيتها، ثم يقوم الأستاذ بإدارة الحوار وتسجيل العناصر التي تخدم موضوع الدرس. وقد يحضر الأستاذ فلماً له علاقة بموضوع الدرس ويقوم بعرضه على الطلبة، ثم يطلب منهم تلخيص أهم أفكاره ونقدها نقداً علمياً. وقد يستدعي ضيفاً مختصاً ذا خبرة علمية وعملية، ويطلب من الطلبة محاورته في موضوع الدرس، وتسجيل إجاباته، بغرض عرضها على أستاذ المقرر في وقت لاحق؛ لتصحيحها بما يخدم أهداف الموضوع.

٧. عدم إلقاء المحاضرة من المقرر الدراسي بطريقة مباشرة (Don'tlecture directly from the textbook)، إذ إن اعتماد الأستاذ على الكتاب المقرر يؤدي إلى ملل الطلبة وربما سأمهم، و ينتج عن ذلك انصرافهم عن متابعة الأستاذ. ولعل هذه الطريقة تظهر الأستاذ على أنه غير مؤهل، أو غير مستعد للمحاضرة، وربما يقول الطلبة: لماذا نأتي إلى المحاضرة ونحن نستطيع قراءة الكتاب في المنزل ؟! ولذلك فالأستاذ مُلزَم بتنويع مصادر المحاضرة من البحوث الحديثة ذات العلاقة، والمراجع الأخرى، بالإضافة إلى المقرر الدراسي.

٨. كتابة عناصر موضوع المحاضرة على السبورة باختصار (Writeonthe chalkboard sparingly)؛ لأنه من المفيد للطلبة كتابة عناصر المحاضرة الرئيسة على السبورة بشكل موجز دون إسهاب، يلي ذلك تناول كل عنصر بالشرح الواضح والتحليل العميق، مستعيناً بضرب أمثلة واقعية، وبإشراك الطلبة و استقبال مداخلاتهم.

٩. تشجيع الطلبة على المشاركة الفاعلة في حجرة الدراسة (Encourage students to participate in class)؛ إذ إن من أسس التدريس الجيد مشاركة الطلبة الفاعلة في المحاضرة وتحفيزهم على ذلك، وقد توصلت البحوث إلى أن الطلبة يتعلمون أكثر من الدروس التي يشاركون فيها، ويمكن أن يعمد أستاذ المقرر إلى منح الطلبة الذين يشاركون بعض الدرجات تشجيعاً لهم، و حفزاً للآخرين على المشاركة.

١٠. توظيف المساعدات البصرية (Use visual aids, videotapes, overheads and films). أدَّت تقنيات التعليم الحديثة مثل: الفديوتيب، والأفلام، والأوفرهد بروجكتر إلى تيسير مهمة إيصال المعلومة من قبل الأستاذ إلى الطالب، وإلى تنويع الأساليب التدريسية، حيث يتمُّ إيضاح المعلومات بطريقة مشوقة تشدُّ انتباه الطلبة إلى موضوع المحاضرة وتسهل فهمها.

١١. تحفيز أسلوب التعلم التعاوني (Cooperative learning)، إذ يحرص على تقسيم الطلبة في القاعة إلى مجموعات صغيرة (٢-٦ عناصر)، ثم تكليف كل مجموعة بمهمة محددة، يجب إنجازها في وقت معين، ويقتصر دور الأستاذ على إدارة النقاش وتيسير العملية التعليمية (Facilitator of learning)، ينتج عن ذلك تعلُّم الفرد من المجموعة، وتفاعله معها، وتعلُّم المجموعة من الفرد، وتفاعلها معه، حيث يتم تبادل الأفكار جماعياً، والمشاركة في صنع القرار، والاتصال، وإدارة الصراع،

وحلُّ المشكلات، ولعب الأدوار، والحصول على تغذية راجعة فورية من زملائه. كما أن هذا الأسلوب يعزز التفكير الناقد، وتقدير الذات، واحترام أراء الآخرين، وتحسين فاعلية أداء الطالب من خلال عمله ضمن فريق؛ بغرض اكتساب مهارات محددة في موضوع معين. ولعلَّ أهم التحديات التي تواجه نجاح أساليب تدريس التعلم التعاوني تكمن في عدة أمور منها: مدى تشجيع الأساتذة على استخدام أسلوب التعلم التعاوني، ومدى احترامهم للطلبة دون تمييز لعرق أو لون أو إقليم أو خلفية اجتماعية، ومدى دعمهم وتشجيعهم لتفاعل الطلبة مع بعضهم داخل الصف الدراسي، وإتاحة الفرصة للطلبة للسماع من بعضهم، والتحدث معهم والمشاركة في القراءة والكتابة.

١٢. استضافة مختصّ أو أكثر للحديث أمام الطلبة (Utilize guest speaker)؛ فالطلبة يقدرون الأستاذ الذي ينوع خبراتهم، ولاشك أن استضافة متحدث متميز في تخصصه أو أكثر أثناء الفصل الدراسي يفيد الطلبة في الحصول على معلومات جديدة من مصدر مستقل ومحايد، كما يؤدي إلى شدّ انتباههم للموضوع الذي سيتحدث فيه الضيف، ومن ثم فهمه.

١٣. استخدام أمثلة واقعية (Use concrete examples) من الدواعي الضرورية لفهم المحاضرة إعداد أستاذ المقرر الدراسي لعدد من الأمثلة الواقعية المحسوسة؛ بغرض تقديمها للطلبة، على أن يكون لها علاقة مباشرة بموضوع الدرس.

١٤. مناقشة نتائج البحوث الحديثة مع الطلبة (Discuss current research finding in class) من ضرورات التدريس الجيد حرص أستاذ المقرر على الاطلاع على المستجدات في حقل تخصصه، ومن ثم اطلاع طلبته على المهم منها، ومناقشة نتائجها معهم، كونها معلومات إضافية جديدة يجب إلمام الطلبة به.

١٥. التحدُّث بشكلٍ واضح وبطيئ (Speak slowly and clearly) من سمات التدريس الجيد مراعاة فروق الطلبة الفردية عند عرض الموضوع. فمنهم سريع التعلم، ومنهم من يتعلم بدرجة متوسطة وهم كثر، ومنهم من يتعلم ببطء، وهذا يُلزم الأستاذ بأن يتعامل مع كل طالب على أنه حالة متفردة، تستحق العناية الخاصة والاهتمام.

١٦. تنويع مستوى الصوت (Vary voice level) إن ثبوت الصوت على وتيرة واحدة لفترة طويلة مملٌّ للطلبة؛ ولذلك يتعيّن على المحاضر التنويع في نبرات

صوته، وأن يتحاشى أن يكون على وتيرة واحدة لفترة طويلة؛ لأن ذلك جالب للنوم والكسل و مغرٍ لعدم الانتباه.

١٧. عدم تدريس الطلبة علوم تفوق قدراتهم العقلية وخبراتهم العلمية (Don't teach over students' heads) لما كان هدف التدريس الجامعي تدريس الطلبة الاتجاهات الإيجابية، والأسس العلمية والمعرفية في حقل علمي محدد، فالواجب على أستاذ المقرر أن يستخدم طرق أو وسائل اتصال فاعلة، تمكِّن الطلبة من فهم موضوع المحاضرة في حدود قدراتهم العلمية ومستوياتهم الفكرية.

١٨. أخذُ الأمور بارتياح وإضفاء جوّ المرح (Be relaxed and occasionally humorous) لعلّ جدية الأستاذ بصفة دائمة تؤدي إلى عدم انسجام الطلبة معه وعدم الراحة لمحاضرته، وهذا يتطلب أخذ الأمور ببساطة، وأن يكون الأستاذ مرحاً مع طلبته من وقت لآخر، فيقدم لهم طرفة، أو فكاهة مسلية تطرد عنهم الملل، وتعيد إليهم الحيوية.

١٩. عدم جرح مشاعر الطلبة بإهانتهم أمام زملائهم (Don't mbarress students by publicly calling on them) التعليم ضرورة، كالماء والهواء، وترغيب الطلبة فيه من واجبات الأستاذ؛ لذلك فالحاجة تستدعي أستاذ المقرر، بل تستوجب عليه أن يحترم مشاعر طلبته، وأن يحفظ كبرياءهم، وأن لا يخدش كرامة أياً منهم، مهما كانت الظروف؛ لأن اللجوء إلى ذلك يؤدي إلى الحد من عملية التعلم، أو الانسحاب من الموقف التعليمي أو إعاقته.

٢٠. التحرُّك حول الطلبة بحكمة ونشاط (Move around) لعل الحاجة إلى إيصال المعلومة إلى الطلبة بطريقة جيدة تستدعي عدم وقوف الأستاذ في مكان واحد طيلة وقت المحاضرة؛ إذ إن ذلك يشعر الطلبة بعدم اهتمام الأستاذ بهم، وقد تتشتت أذهانهم، وتتصرف عقولهم عن موضوع المحاضرة، وبناءً عليه فالأمر يتطلب من الأستاذ الحركة في جميع الاتجاهات بحكمة وقوة ونشاط، والنظر إلى كل طالب على حده، وهذا يؤدي إلى استمرار استعداد الطلبة للتعلم، كما يُسهِم في شدِّ انتباههم لموضوع الدرس.

٢١. الحفاظ على الاتصال بالعين مع كل طالب (Maintain eye contact) إن اتصال الأستاذ الدائم بالعين مع كل طالب في حجرة الدراسة يسهم في شدِّ انتباه الطلبة

إلى موضوع المحاضرة، كما يشعر كل طالب بأن الأستاذ مهتم به؛ مما يؤدي إلى تقدير الطلبة لأداء أستاذهم، بالإضافة إلى دعم العلاقة بين الطلبة وأستاذهم.

٢٢. تعلُّم أسماء الطلبة (Learn students' names) بينت التجارب أن الأستاذ الذي يحفظ أسماء طلبته ويدعي كل واحد منهم باسمه الأول ينال تقديرهم واحترامهم؛ لأن ذلك يدلّ بالنسبة للطلبة على اهتمام الأستاذ بكل واحد منهم على حدّ سواء دون تمييز، وفي ذلك تحدّ لقدرة الأستاذ على حفظ أسمائهم؛ لأن بعض الفصول الدراسية تضم عدداً كبيراً من الطلبة.

٢٣. السماح بشيء من وقت المحاضرة لمناقشة الاختبار عندما يكون ممكناً (When possible ,allow class time to review for exams) المبدأ الأساس للتدريس يتمثل في مدى استيعاب الطلبة للمعلومات، ومدى قدرتهم على توظيفها في الحياة الواقعية، وليس حفظها واسترجاعها عند الاختبار، ثم نسيانها بعد ذلك. كما أن الهدف الرئيس من الاختبارات يتمركز حول قياس مدى فهم الطلبة للمعلومات الأساس التي قدمت لهم وفق أهداف كل مقرر دراسي. ولا شك أن الطلبة في حاجة ماسَّة إلى معرفة كيفية وضع الاختبارات، وطريقة تصحيحها، ومناقشة ذلك مع أستاذهم. لعلَّ هذا يزيد من ثقة الطلبة في قدراتهم، ويخفِّف عنهم رهبة الاختبار.

٢٤. صرف الطلبة من القاعة في الوقت المحدد (Dismiss classes on time) من أثقل الأوقات على الطلبة عدم انصرافهم في الوقت المحدد، فبعضهم ملتزم بمحاضرات أخرى، قد تكون في الجهة المقابلة من الحرم الجامعي، وهناك من لديه ظروف خاصة، والأكثرية لديهم الرغبة الشديدة في أخذ قسطٍ من الراحة بين المحاضرات لاستعادة نشاطهم.

٢٥. توزيع درجات المقرر على أساس عدة عوامل متنوعة (Base grading on a variety of factors) من الصعب على الطلبة تحقيق أهداف المقرر من خلال متطلب واحد يقرِّره الأستاذ بغرض قياس مدى فهمهم لموضوعات المادة، وفي العادة يكون الاختبار دون غيره عند كثير من الأساتذة، ولكن وجهة النظر التربوية الحديثة توصي بتنويع متطلبات كل مقرر مثل: الاختبار التحريري، والمشاركة في الحوار والمناقشة، وتقديم كل طالب محاضرة أمام زملائه، وتقديم مشروع خاص، وتقديم

بحث أو تقرير أو ملخص كتاب حديث، أو التكليف بواجب له علاقة بموضوعات المادة.

٢٦. التأكيد من البداية على ضرورة فهم المعلومات لا حفظها (Emphasize learning – not memorization) يجب على الأستاذ أن يؤكِّد على الطلبة من أول لقاء بهم أن التعلُّم الجيد يتطلب فهماً جيداً، وليس حفظاً للمعلومات من أجل الاختبار، ثم نسيانها بعد تأديته، إذ يجب على الطلبة فهم المعلومات وتوظيفها في مواقف جديدة، وأن يكون لديهم القدرة على التعبير عنها كل بأسلوبه الخاص تحريرياً، كما يجب أن تصمّم الاختبارات بطرق علمية، وأن لا تكن عقاباً للطلبة.

٢٧. اختبار الطلبة في الموضوعات التي تم تغطيتها في حجرة الدراسة (Test primarily on material covered in class) يُعد الاختبار منصفاً وعادلاً إذا صمّمه الأستاذ وفقاً للموضوعات التي تمت دراستها ومناقشتها في قاعة الدراسة، ويمكن وضع أسئلة عليها درجات بسيطة من المراجع العامة التي حددها الأستاذ للطلبة في أول محاضرة من الفصل.

٢٨. العدل في التعامل مع جميع الطلبة (Be fair) يجب على أستاذ المقرر أن يكون منصفاً في تعامله مع الطلبة طيلة العلاقة، وأن يكون عادلاً في توزيع الدرجات بينهم، وأن يبذل قصارى جهده في بناء علاقة جيدة مع كل طالب دون تحيُّز لأي منهم أو تمييز أحدهم على غيره.

٢٩. رسم منحنى الدرجات إذا دعت الحاجة (If necessary carve exams throughout the semester or quarter) يلجأ الأستاذ إلى رسم منحنى الدرجات للتأكد من أن الاختبار الذي وضعه كان يتميز بالصدق والثبات، فإذا تبين أن أكثر درجات الطلبة كانت تقع في الوسط (مابين ٧١ ، ٨٩ تقريباً) وأن بقية الدرجات تنقسم بين الحدين الأعلى والأدنى، فالاختبار في هذه الحالة كان جيداً، ويتوافق مع نظريات علم القياس.

٣٠. التواجد في أوقات تناسب الطلبة (Be available for students) يجب على أستاذ المقرر أن يحدد عدداً من الساعات المكتبية تتناسب مع أوقات الطلبة، وأن يحافظ على الحضور في المكتب في تلك الأوقات لمساعدة الطلبة وإرشادهم والإجابة عن أسئلتهم.

٣١. تقويم الأداء التدريسي مابين الفينة والأخرى بالاستفادة من أسلوب إعادة هندسة عمليات التعلم (Reengineering Teaching Processes) يتمركز هذا الأسلوب على مدى تأهيل الأستاذ، وتمكّنه من إعادة تقويم عمليات التدريس، ومدى قدرته على إعطاء كل طالب دوراً أكبر في عمليات التعلم وفقاً لميوله وقدراته، ومدى إتاحة الفرصة لاستفادة الطلبة من بعضهم باستثمار التفاعل الصفي، ومدى الاستفادة من التقنيات الحديثة في تعزيز عمليات التدريس، ومدى توافر مصادر التعلم، ومدى رضى الطلبة عن مستوى أداء أستاذهم.

٣٢. وظّف تقنية المعلومات الحديثة في العملية التدريسية (Use E-Learning in the classroom) فالتغيرات المتسارعة تحتِّم على أستاذ الجامعة تطوير طرق تدريسه وأساليب تعليمه بما ينمي أساليب التفكير السليم عند الطلبة، وبما يزودهم بمهارات البحث عن المعلومة المناسبة من مصادرها الأولية، وتصنيفها والاستفادة منها. واستخدام التقنيات الحديثة في التدريس يُعد غاية في الأهمية لكل من الأستاذ والطالب والمؤسسة الأكاديمية وسمعتها، وهذا دفع عدداً من المهتمين إلى إيجاد ونشر عدد من برامج تقنيات التدريس الحديثة تحمل عدة مسميات منها، على سبيل المثال: برنامج الحزم الإحصائية(Spss)، وبرنامج مايكروسوفت أوفيس، والتعلم الإلكتروني (Electronic Learning)، والتعلم بمساعدة الحاسوب (Computer Assisted Instruction)، والفصول الذكية (Smart Classes)، وإدارة العملية التعليمية داخل الصف الدراسي بواسطة الحاسوب (Computer Managed Instruction in the classroom)، وبرنامج العروض التقديمية (Power Point)، وغيرها.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة ومناقشتها

الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك بناءً على الترتيب الزمني من الأقدم فالأحدث:

الدراسات العربية:

١- دراسة (الخثيلة، ٢٠٠٠) بعنوان: "المهارات التدريسية الفعلية والمثالية كما تراها الطالبة في جامعة الملك سعود". استهدفت تحديد بعض مهارات التدريس الفعلية التي يمارسها الأستاذ الجامعي، ومهارات التدريس المثالية التي ينبغي أن يمارسها، وذلك من وجهة نظر طلابه. واتَّخذت الدراسة مجتمع طالبات جامعة الملك سعود المتوقع تخرجهن في الفصل الأول من العام الجامعي: ١٤١٨/١٤١٩هـ في مدينة الرياض، وكانت أداة الدراسة استمارة مكونة من (٦٠) ستين فقرة، تناولت ستة محاور. وتوصلت الدراسة إلى:

-أهمية الوقوف على نوعية معارف الطلاب ووجهة نظرهم بوصفها أداة نصل بها إلى واقع التعليم، ومن ثم نتَّجه فيها إلى سبل تحسين مستوى أداء التعليم الجامعي.

-الأنماط المختلفة للمحاضرة سواء التقليدي أو المتنوع أو الميداني، لا يمكن أن تتحمل المسؤولية الكبرى لتوصيل المعرفة، بل البيئات التدريسية المساعدة والتقنيات التعليمية وأساليب التدريس المرتكزة على القراءات والتجارب والخبرات الأخرى والخروج عن الروتين بحيث ينوع العرض بشكل جيد، يسهم في تحفيز الطلاب على بذل الجهد وتوظيف كامل طاقاتهم.

-ضرورة تنظيم وبناء المحاضرة على تحديد العمق المناسب للمادة المعطاة من حيث العرض والشرح والوقت والاهتمام بالتغذية الراجعة وأهمية استيعابها لفكر جديد وإضافة في المعرفة.

-الأستاذ الجامعي لا يصل في مستوى أدائه إلى درجة الكفاية المتوقعة منه، ويرجع ذلك إلى حاجة الأساليب التدريسية المهنية إلى تطوير في كثير من المهارات

التي تؤدي إلى تحسين العطاء الأكاديمي وزيادة الحاجة إلى التحصيل العلمي في سبيل رفع مستوى الأداء.

٢- دراسة (الحكمي، ٢٠٠١) بعنوان: "الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلابه وعلاقتها ببعض المتغيرات". هدفت هذه الدراسة إلى إعداد معيار للكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي، ومعرفة أكثر الكفاءات المهنية تفضيلاً لدى الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلاب، كما هدفت إلى الكشف عن المتغيرات التي يمكن أن يكون لها تأثير في الأحكام الصادرة من الطلاب على الكفاءة المهنية المتطلبة لمعلمهم. وتكونت عينة الدراسة من (٢١٠) مئتين وعشرة طلاب، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- تتمحور الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلاب حول ست كفاءات رئيسة هي: (الشخصية، والإعداد للمحاضرة وتنفيذها، والعلاقات الإنسانية، والأنشطة، والتقويم، والتمكُّن العلمي والنمو المهني، وأساليب الحفز والتعزيز).

- توجد فروق في درجات تفضيل طلاب الجامعة للكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي، وتميل جميعها إلى ضرورة توافر متطلبات قائمة الكفاءات للأستاذ الجامعي.

- توجد فروق بين طلاب الكليات النظرية والكليات العملية في متوسطات درجات تفضيل الكفاءات المهنية (الإعداد للمحاضرة وتنفيذها، وأساليب الحفز والتعزيز) لصالح الكليات العملية، أما بقية الكفاءات موضع الدراسة فلم توجد فيها فروق بين نوعي الكليات.

- لا توجد فروق بين وجهات نظر طلاب المستوى الأول والأخير بالجامعة في درجة تفضيل الكفاءات المهنية للأستاذ الجامعي.

٣- دراسة (الجنيدي ، ٢٠٠٢) بعنوان: "لغة الجسم في القرآن الكريم". هدفت الدراسة إلى: إبراز الآيات التي تشير إلى لغة الجسم، وتوضيح دلالاتها، وبيان طرق عرضها. وجاءت نتائج هذه الدراسة أن لغة الجسم أسهمت في تقرير

بعض مبادئ العقيدة، كالتوحيد والرسالات، وأدَّت لغة الجسم وظيفة كبرى في رسم مشاهد الغيب، والحياة الآخرة، من حشرٍ، وحسابٍ، ونعيمٍ، وعقاب، وصوَّرت المشاعر الإنسانية، كالخوف، والفرح، والحسرة، والسرور، وتعبّر لغة الجسم عن معانٍ وصفات إيجابية وسلبية. وقد عرض القرآن مشاهد تصور لغة الجسم بقسميها، فصورت الشخصية الإسلامية التي ترسخ مفهوم القدوة من خلال إظهار الإيماءات والحركات والهيئات التي يجب إن يتحلى بها المسلم، كما صور القرآن مشاهد تعكس السمات السلبية كاستراق النظر، وخضوع القول، ونهى عن سلوكها لما تسببه من أثار سلبية على الأفراد والمجتمعات.

٤- دراسة (النظامي ، ٢٠٠٢) بعنوان: "مهارات الاتصال لدى هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة". وهدفت إلى التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة. وتوصلت الدراسة إلى أن مهارات الاتصال (مهارة التحدث، مهارة القراءة، مهارة الكتابة، مهارة الاستماع) كانت متوافرة لدى هيئة التدريس بدرجة متوسطة. واحتلت مهارة الاستماع المرتبة الأولى من حيث تواجدها، تلتها في الترتيب مهارات الكتابة، ثم القراءة، ثم التحدث. كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس باختلاف متغير المستوى الدراسي، لصالح طلاب السنة الرابعة. كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية أيضاً لمدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس باختلاف متغير الجنس ولصالح الإناث.

٥- دراسة (السر، ٢٠٠٢) بعنوان: "تقويم جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة". وهدفت الدراسة إلى تقويم جودة مهارات التدريس لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة من وجهة نظرهم. وقد بلغت عينة البحث (٩٢) اثنان وتسعون أستاذاً. وقد أظهرت النتائج أن متوسطات التقديرات التقويمية لإجمالي المهارات، ومهارات التخطيط، ومهارات الاتصال والتواصل،

وصلت مستوى الجودة، حيث بلغت ٤,٠١ – ٨٠٪ ، ٤,١٣ – ٨٢٪ ، ٤,٣٥ – ٨٧٪ على التوالي. غير أن متوسطي تقديراتهم لمهارات تنفيذ التدريس، ولمهارات تقويم تعلُّم الطلبة لم يبلغا مستوى الجودة ٣,٨٦ – ٧٧٪ ، ٣,٨٠ – ٧٦٪ . وقد وجدت الدراسة أثراً ذا دلالة لمتغير المؤهل على تقديرات الأساتذة التقويمية لجودة مهارات التدريس في حالة الجانبين الثاني والرابع وإجمالي الجوانب، بينما لم يوجد ذلك الأثر لمتغيري الخبرة والكلية.

٦- دراسة (الخطيب، ٢٠٠٦) بعنوان: "لغة الجسم في السنة النبوية". هدفت الدراسة إلى إظهار مدى اهتمام الرسول ﷺ بهذه اللغة ومقدار استخدامه لها، ومدى معرفة الصحابة رضي الله عنهم بها وأثرها. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الرسول ﷺ كان يكثر من استخدام لغة الجسم للتعبير عن مشاعره، وهذا يدل على معرفته بأهمية هذه اللغة في الاتصال بينه وبين الصحابة الكرام ومجتمعه المحلي، كما كان الصحابة رضي الله عنهم يفهمون هذه الرسائل ويدركون معناها، وهذا يدل على مدى استخدام هذه اللغة في السنة النبوية.

٧- دراسة (الذيابات ، ٢٠٠٦) بعنوان: "مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وأثره على فاعلية الاتصال الإداري: دراسة ميدانية على اتجاهات الرؤساء العاملين في قطاعات الصناعات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين". وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية: (مهارة الكتابة، مهارة الاستماع، مهارة التحدث) ومهارات التواصل عبر الرسائل غير اللفظية: (التصرفات، الزمان، المكان، الصوت، الحركات) لدى الرؤساء في الشركات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين، وأثر ذلك على فاعلية الاتصال. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

١. أن مهارات الاتصال التقليدية ومهارات الرسائل غير اللفظية لدى الرؤساء في الشركات المبحوثة من وجهة نظر المرؤوسين كانت متوفرة بدرجة مرتفعة.

٢. أن فاعلية الاتصال الإداري لدى الرؤساء في الشركات المبحوثة من وجهة نظر المرؤوسين كانت متوفرة بشكل إيجابي وبدرجة مرتفعة.

٣. أن هناك أثراً هاماً وذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) بين مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وبين فاعلية الاتصال الإداري.

٨- دراسة (السبيعي، ٢٠٠٦) بعنوان: "اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو ممارسة أساليب التدريس الفعالة ومتطلبات استخدامها في جامعات دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس لأساليب التدريس الفعالة، واتجاهاتهم نحو ممارستها، وتحديد متطلبات استخدامها في بعض جامعات دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي. ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بتصميم استبانة تمّ تحكيم من صدقها وثباتها بالطرق العلمية المناسبة. وقد طبقت الدراسة على عينة عشوائية تم اختيارها بالطريقة الطبقية من أعضاء هيئة التدريس العاملين في بعض جامعات دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، وهي: جامعة الإمارات العربية المتحدة، وجامعة البحرين، وجامعة السلطان قابوس، وجامعة قطر، وجامعة الكويت. ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة ما يلي:

١) أن أكثر أساليب التدريس الفعالة شيوعاً والتي يمارسها أعضاء هيئة التدريس في بعض جامعات دول مجلس التعاون أسلوب المناقشة والحوار، وأسلوب التدريس المعتمد على التقنيات التعليمية. وأن أساليب التدريس الفعالة الأقل شيوعاً هي أسلوب التعليم المبرمج، والأسلوب الحقلي، وأسلوب التدريس المعتمد على خرائط المفاهيم، وأسلوب التدريس المعتمد على التعلم التعاوني، وأسلوب التدريس العملي(التجريبي).

٢) أن هناك اتجاهاً إيجابياً عالياً نوعاً ما لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض جامعات دول مجلس التعاون نحو ممارسة أساليب التدريس الفعالة.

٣) إن هناك عدداً من المتطلبات اللازمة التي يرى أعضاء هيئة التدريس في بعض جامعات دول مجلس التعاون ضرورة توفرها لأجل استخدام أساليب التدريس الفعالة في العملية التعليمية ومنها : توفر الأجهزة والتقنيات الحديثة في القاعات الدراسية، وتوفير الدعم الفني والصيانة المستمرة لها، ومناسبة مساحة القاعات الدراسية لأعداد الطلبة.

٤) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٥٪) بين أعضاء هيئة التدريس في بعض جامعات دول مجلس التعاون في درجة ممارسة

أساليب التدريس الفعالة، وكذلك في اتجاهاتهم نحو ممارستها تعزى إلى اختلاف نوع الكلية، أو الخبرة التدريسية، أو الدرجة العلمية.

٩- دراسة (المسعودي ، ٢٠٠٩) بعنوان: "الدلالات التربوية للحوار غير اللفظي في بعض جوانب السنة النبوية المطهرة". وهدفت الدراسة إلى معرفة مفهوم الحوار غير اللفظي في بعض جوانب السنة النبوية المطهرة، وأهم أنواعه، ووضع تصور مقترح للحوار غير اللفظي. وقد أوصت الدراسة بتوجيه المعلمين لاستخدام الحوار غير اللفظي باعتباره سنة نبوية استخدمها النبي ﷺ فضلاً عن ما يحققه من فوائد تعليمية وتربوية. التحذير من استخدام الحوار غير اللفظي الذي يحمل رسائل سلبية.

١٠- دراسة (حكمي ، ٢٠١٠) بعنوان: "واقع ثقافة واستخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى لتقنية المعلومات والاتصالات في التدريس". وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ثقافة واستخدام أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى لتقنية المعلومات والاتصالات في التدريس، وكذلك التعرف على الصعوبات التي تحول دون استخدام أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى لتقنية المعلومات والاتصالات في التدريس. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن مستوى ثقافة أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية بجامعة أم القرى بتقنية المعلومات والاتصالات كان بدرجة متوسطة.
- أن درجة استخدام أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية بجامعة أم القرى لتقنية المعلومات والاتصالات في التدريس كانت بدرجة متوسطة.
- أن جميع أعضاء هيئة التدريس حصلوا على دورة تدريبية واحدة على الأقل في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وأن أكثر الدورات التي حصل عليها أعضاء هيئة التدريس هي الدورات الأساسية كاستخدام الحاسب الآلي بدرجة عالية، وأقل الدورات المحددة في استخدام برمجيات الحاسب الآلي العام بدرجة منخفضة.
- أن مستوى الصعوبات التي تحول دون استخدام أعضاء هيئة التدريس لتقنية المعلومات والاتصالات في التدريس كان بدرجة منخفضة.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين آراء أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية بجامعة أم القرى حول الأهمية النسبية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، نوع الكلية العلمية، المرتبة العلمية، مكان الحصول على المرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة).

الدراسات الأجنبية

١١- دراسة (Artman , 2005) بعنوان: "ماذا نقول ونفعل – طبيعة ودور التواصل اللفظي وغير اللفظي في لقاءات الكتابة الخاصة بالمعلم والمتعلم". وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي في لقاءات الكتابة، كما هدفت إلى التعرف على مدى تأثير الاتصال اللفظي وغير اللفظي بلقاءات الكتابة على استجابة المتعلم والمعلم وتعديل الكتابة في أوراق الطالب. كما اهتمت الدراسة بتحديد نوع الرسالة التي يرسلها المعلم للطالب داخل الفصل، وكيف يفسر المعلمين استجابات الطلبة، بالإضافة إلى تحليل الاتصال اللفظي وغير اللفظي داخل الفصل ومدى تأثيره على تعديل الطالب لكتابته. وتكوَّنت عينة الدراسة من اثنين من المعلمين ذوي الخبرة وأربعة طلاب، بواقع معلم لكل طالبين.

وكانت أدوات الدراسة: شرائط كاسيت، وشرائط فيديو كاسيت للقاءات الكتابة، وأداة ملاحظة للكتابة، ومقابلات مع المشاركين، وسجلات يدون فيها المشاركون استجاباتهم للقاء، ومسودة للمقالات.

وأوضحت الدراسة أن معظم الدراسات اهتمت بالاتصال اللفظي فقط، رغم أن البحوث النفسية الاجتماعية أشارت بأن درجة كبيرة من الاتصال ذي المعنى بين شخصين يكون غير لفظي.

كما أكدت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي بلقاءات الكتابة، كما أن التكامل بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي بلقاءات الكتابة له تأثير على أداء المعلمين في التعامل الصحيح بلقاءات الطلبة، كما أن له تأثيراً على أداء المتعلمين فتعطى لهم الفرصة لمراجعة ما تم كتابته، ومساعدة

المعلم له، وقيام المتعلم بالتعديل في كتاباته بوصفه قارئاً وليس لمحاولة معرفة ما يريده.

كما أبرزت الدراسة أن لقاءات الكتابة للمعلمين والمتعلمين القائمة على الاتصال اللفظي وغير اللفظي مهمة جدًا في بناء مناهج العديد من الجامعات، فهي تستخدم بفعالية أثناء عملية الكتابة، كما تتيح للمعلمين التدخل ومدّ يد العون المتعلمين لتخطي الصعوبات التي تواجههم، وتساعد على تحقيق نتائج أفضل.

١٢- دراسة (Sand , 1997) بعنوان : "نهج تعليمي لتسهيل التعلم لممارسي الرعاية الصحية و تطبيق المعرفة حول (ترميز إشارات التواصل غير اللفظي [سلوك العين، تعبيرات الوجه، الإيماءات، اللمس، الأوضاع وProxemics] من جانب العاملين في الرعاية الصحية خلال التفاعل مع المرضى وتأثير تلك الإشارات على العنصر العاطفي في التفاعل بين ممارس الرعاية الصحية و المريض". وهدفت الدراسة إلى دراسة برنامج التعليم و المتعلمين، لممارسي الرعاية الصحية في المجتمع الريفي، الذين شاركوا في برنامج لمدة ست ساعات و قد استند تصميم و تنفيذ البرنامج على نموذج نولز لتعليم الكبار (Andragogical). تم جمع البيانات عن طريق الاستبيانات في بداية البرنامج التعليمي و بمجرد استكمال استبيانات المتابعة بعد شهر واحد من انتهاء البرنامج، أُجريت مقابلات هاتفية للمتابعة مع كل من المتعلمين، وأجريت الجولة الأخيرة من المقابلات الهاتفية بعد أربعة أشهر من البرنامج وتوصلت النتائج إلى أن جميع المشاركين من ممارسي الرعاية الصحية ممن شاركوا في البرنامج التعليمي، أفادوا بتغير في الممارسة الطبية، وعند تحليل النتائج فقد تحولت هذه الدراسة عن هدفها الأصلي إلى دراسة استطلاعية للعوامل التي ربما تكون قد أسهمت في نجاح المتعلمين في تحقيق تغير في الممارسة الطبية.

١٣- دراسة (Hamelin , 2003) بعنوان: "الأمر يسير بدون أن تتحدث – إشارات الاتصالات غير اللفظية كأداة لإنشاء إدارة فعالة للصف الدراسي". هدفت الدراسة إلى فحص دور التواصل غير اللفظي في الفصول الدراسية من حيث صلته بإدارة الفصول الدراسية، وقد أجريت هذه الدراسة على المرحلة الدراسية الإعدادية، حيث قامت باستطلاع لدور لغة الجسد والإيماءات في الحفاظ على بيئة

تعلم مثمرة. قامت هذه الدراسة لمدة عام كامل لاستكشاف الاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون لخلق بيئة مؤاتيه للتعلم، وقد شملت أساليب: جمع البيانات، الملاحظات الميدانية، والمراقبة، والفيديو، والمقابلات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة فعالية الإشارات غير اللفظية مثل: وقت الانتظار، وقرب المسافة، ونظرة المعلم.

١٤- دراسة (Koshland , 2008) بعنوان: "تأثير التنمية المهنية على سلوكيات التواصل غير اللفظي لإدراك وتفهم المشاركين لهذه السلوكيات". وهدفت الدراسة إلى التحقق من أثر التدريب على سلوكيات التواصل غير اللفظي على التقييم الذاتي للمشاركين لسلوكيات التواصل غير اللفظي، كما قدم تحليل البيانات الكمية والنوعية معلومات حول فهم وإدراك المشاركين لهذه السلوكيات قبل وبعد التدريب. وأشارت نتائج المسح الكمي إلى زيادة معرفة المشاركين بسلوكيات التواصل غير اللفظي. أما المسح النوعي و المناقشات الجماعية المرتكزة فقد كشفت عن أن غالبية المشاركين أيضاً يعتقدون بأن التدريب عَمِل على تعزيز إدراكهم و فهمهم لسلوكيات التواصل غير اللفظي. و بهذا فقد أظهرت النتائج دليلاً على أن المشاركين ينتفعون من التدريب على سلوكيات التواصل غير اللفظي كما كان المشاركون في صالح المزيد من التدريب لأنفسهم و كذلك للمجتمع ككل، في حين أن المجتمع التعليمي سوف يستفيد من برامج اعتماد المعلمين وإعدادات المدرسة التي توفر التدريب والبحوث و الدعم المستمر لسلوكيات التواصل غير اللفظي.

١٥- دراسة (Reineking , 2007) بعنوان: "تصورات المعلم لفاعلية المدير من خلال عروض إجادة الاتصال غير اللفظي". هدفت الدراسة إلى اختبار تصورات المعلمين عن كفاءة الاتصال غير اللفظي للمعلمين، والتعرف على مدى ارتباط كفاءة المدير غير اللفظية بفاعلية أدائه بوجه عام، كما هدفت إلى التعرف على تصورات المعلمين عن كفاءة تغيير المديرين، والتعرف على العلاقة بين تصور المعلم حول المدير من حيث: كفاءة الاتصال غير اللفظي، وجودة الأداء وجودة تغيير المدير، بالإضافة إلى التعرف على تصور المعلمين عن مدى تقبُّلهم

للاجتماع مع المديرين لمناقشة التجاوزات غير اللفظية المتوقعة مع الطلاب، ومدى تأثُّر ذلك بتغير القائد.

وطبقت الدراسة على (٢٢٧) مئتين وسبعة وعشرين معلماً ومعلمة من معلمي المرحلة الثانوية بمقاطعة هوستون. واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وكان هدفها قياس: كفاءة الاتصال غير اللفظي، وجودة تغيير المديرين، وتصور فعالية المديرين.

وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات المعلمين عن كفاءة اتصال المديرين غير اللفظي لها تأثير على فعالية المدير بوجه عام، كما أن تصورات المعلمين لجودة تغيير المديرين لها تأثير على تصوراتهم عن فعالية المديرين وكفاءة اتصالهم غير اللفظي، كما أن المعلمين يُقبلون على الاجتماع مع المديرين لمناقشة التجاوزات غير اللفظية المتوقعة عند تصورهم لجودة تغيير المديرين، كما أن توطيد علاقة المعلم مع المدير يساعد على تحسين التواصل غير اللفظي بالمدرسة كأي خبرة شخصية أخرى؛ مما يساعد على نشر جوٍّ مدرسي جيد.

مناقشة الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة تبين أن هناك أثراً واضحاً لعملية الاتصال في العملية التربوية. وفي مايلي عرض ملخص للدراسات السابقة:

بحث ساند (١٩٩٧) حول ترميز إشارات التواصل غير اللفظي من جانب العاملين في الرعاية الصحية خلال التفاعل مع المرضى وتأثير تلك الإشارات، وبحثت الخثيلة (٢٠٠٠) في المهارات التدريسية المثالية التي ينبغي أن يمارسها الأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلابه، وركز الحكمي (٢٠٠١) على الكفاءات المهنية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلابه، وبحث الجنيدي (٢٠٠٢) في إبراز الآيات التي تشير إلى الاتصال غير اللفظي وتوضيح دلالاتها، وركز النظامي (٢٠٠٢) على مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة، كما بحث السر (٢٠٠٢) في تقويم جودة مهارات التدريس الجامعي للأستاذ الجامعي من وجهة نظرهم، وركز هاملين (٢٠٠٣) على التواصل غير اللفظي في الفصول الدراسية وصلتها بإدارة الفصول الدراسية، وركز أرتمان (٢٠٠٥) على

العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي في لقاءات الكتابة وتأثيرها على المتعلم والمعلم، كما بحث الخطيب (٢٠٠٦) في الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم) في السنة النبوية واهتمام الرسول ﷺ بها وأثرها على الصحابة، وركز الذيابات (٢٠٠٦) على مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وتأثيرها على فاعلية الاتصال الإداري، وركز السبيعي (٢٠٠٦) على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس لممارسة أساليب التدريس الفعلية ومتطلبات استخدامها، وبحث رنكنق (٢٠٠٧) في تصورات المعلمين عن كفاءة الاتصال غير اللفظي للمعلمين ومدى ارتباط كفاءة المدير غير اللفظية بفاعلية أدائه بوجه عام، وبحث كوشلاند (٢٠٠٨) في أثر التدريب على سلوكيات التواصل غير اللفظي على التقييم الذاتي للمشاركين، وبحثت المسعودي (٢٠٠٩) في مفهوم الحوار غير اللفظي في بعض جوانب السنة النبوية، وركزت حكمي (٢٠١٠) على استخدام أعضاء هيئة التدريس لتقنية المعلومات والاتصالات في التدريس.

من خلال عرض الدراسات السابقة يتبين أن الأستاذ الجامعي له أهمية كبيرة في مخرجات الجامعات وهو حجر الزاوية فيها، وتزداد أهميته في عمليات الاتصال اللفظي و غير اللفظية لما لها من أهمية كبيرة لدى طرفي الاتصال وهما عضو هيئة التدريس والطلبة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

١) لقد بحثت هذه الدراسة في مهارات الاتصال غير اللفظية في التعليم الجامعي حيث لم يتناول هذا المجال أي دراسة سابقة حسب علم الباحث.

٢) ركزت معظم الدراسات السابقة في مجال الاتصال على مهارات الاتصال الأساسية في التعليم، ومهارات الاتصال غير اللفظي في التعليم ما قبل الجامعي وفي مجالات أخرى، وكذلك ركزت معظم الدراسات السابقة على كفاءات ومهارات التدريس للأستاذ الجامعي. في حين ركزت هذه الدراسة على الاتصال غير اللفظي في التعليم الجامعي.

الفصل الرابع
منهجية البحث

- منهج الدراسة
- مجتمع وعينة الدراسة
- أداة الدراسة
- صدق الأداة وثباتها
- إجراءات الدراسة
- متغيرات الدراسة
- المعالجات الإحصائية

يصف الباحث في هذا الفصل الطريقة والإجراءات التي اتبعها الباحث في هذه الدراسة لتحديد منهجية الدراسة ومجتمع الدراسة واختيار العينة المناسبة وأداة الدراسة المستخدمة وكيفية التحقق من صدقها وثباتها وكذلك متغيرات الدراسة والمعالجات الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واستخراج النتائج.

منهجية الدراسة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي الميداني، الذي تضمن مسحاً مكتبياً وذلك بالرجوع إلى المراجع والمصادر لبناء الإطار النظري، والاستطلاع الميداني بواسطة أداة الدراسة وتحليلها إحصائياً للوصول إلى النتائج.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب مرحلة البكالوريوس (الذكور) من كلية العلوم في جامعة القصيم للفصل الأول للعام الدراسي (٢٠١٠ – ٢٠١١) والبالغ عددهم (١٣٥٦) ألفاً وثلاثمئة وستة وخمسون طالباً*. الجدول رقم (١) يبين أقسام كلية العلوم وعدد طلاب الأقسام وعينة البحث والنسبة المئوية.

جدول رقم (١)

أقسام كلية العلوم وعدد طلاب الأقسام وعينة البحث والنسبة المئوية

ت	القسم	عدد طلبة القسم	عينة البحث من الأقسام	النسبة ٪
١	الإعداد العام	٧٠١	١٦١	٪٢٢,٤
٢	الرياضيات	٤٣٣	١٧٠	٪٣٩,٢
٣	الفيزياء	١١٤	٤٩	٪٤٣
٤	الكيمياء	١٠٨	٤٠	٪٣٧
المجموع		١٣٥٦	٤٢٠	٪٣١

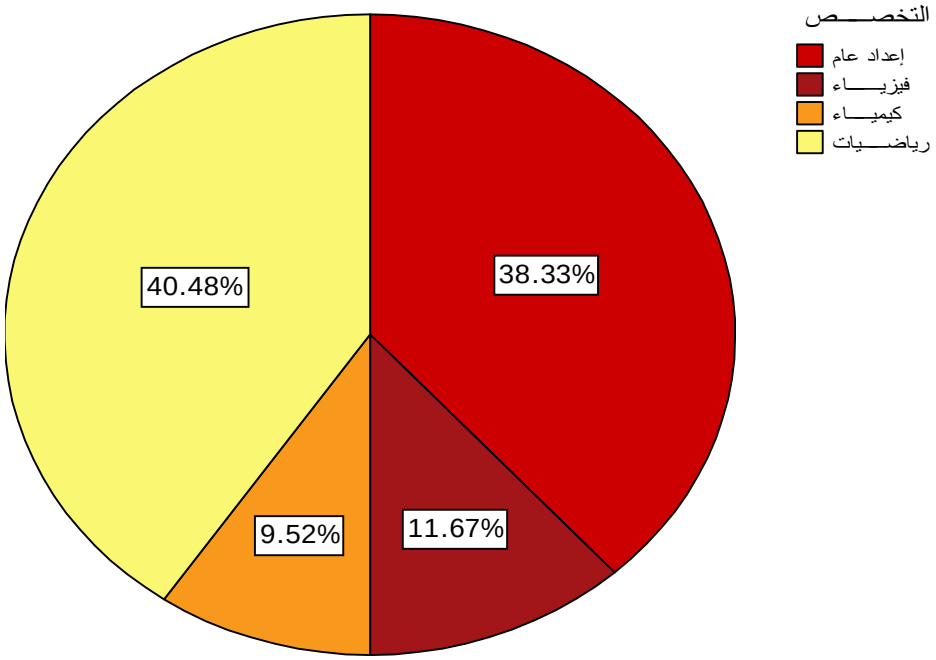
(*المصدر : شؤون الطلاب في كلية العلوم بجامعة القصيم)

وتكونت عينة الدراسة من (٤٢٠) أربعمئة وعشرين طالباً تمَّ اختيارهم بطريقة عشوائية من خلال (٢٩) تسع وعشرين شعبة موزعة على جميع أعضاء الهيئة التدريسية لمرحلة البكالوريوس في كلية العلوم في جامعة القصيم، حيث بلغ مجموع أعضاء الهيئة التدريسية لمرحلة البكالوريوس (٢٩) تسعة وعشرون عضو هيئة

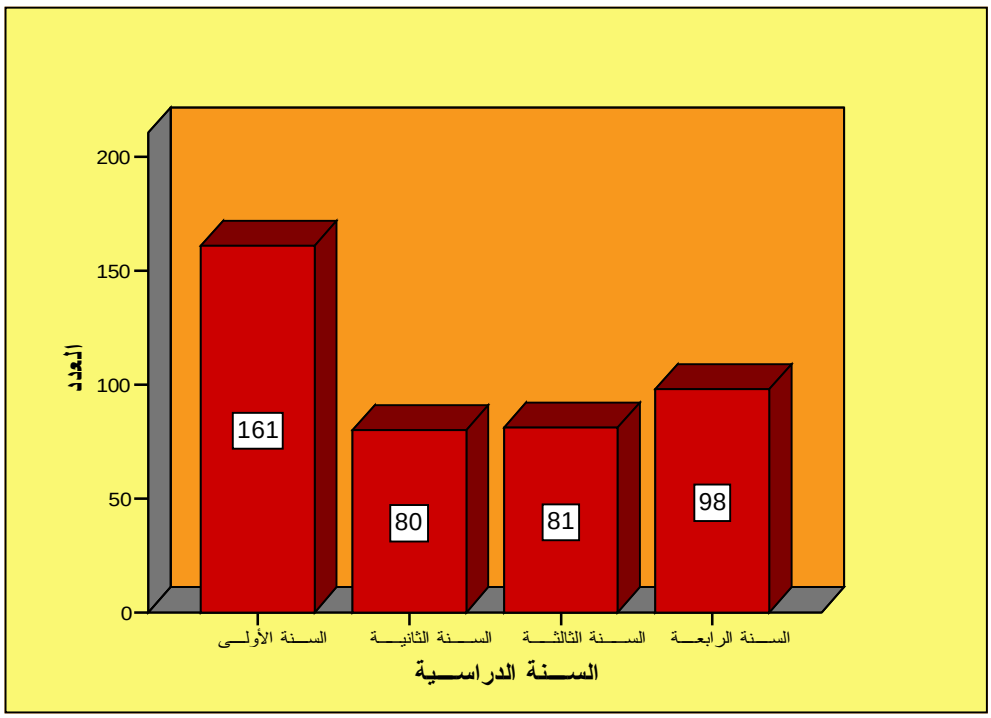
تدريس من أصل (٥١) واحد وخمسين، أي بنسبة (٥٧٪) من مجموع الهيئة التدريسية في كلية العلوم، وتم توزيع الاستبانات على الطلاب بحدود (١٥) استبانه لكل شعبة من الشعب المختارة تقل أو تزيد في بعض الشعب، بشرط أن يكون الطالب أجاب استبانة واحدة فقط. والجدول رقم (٢) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السنة الدراسية، والمعدل التراكمي، والتخصص.

جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (المعدل التراكمي، السنة الدراسية، التخصص)

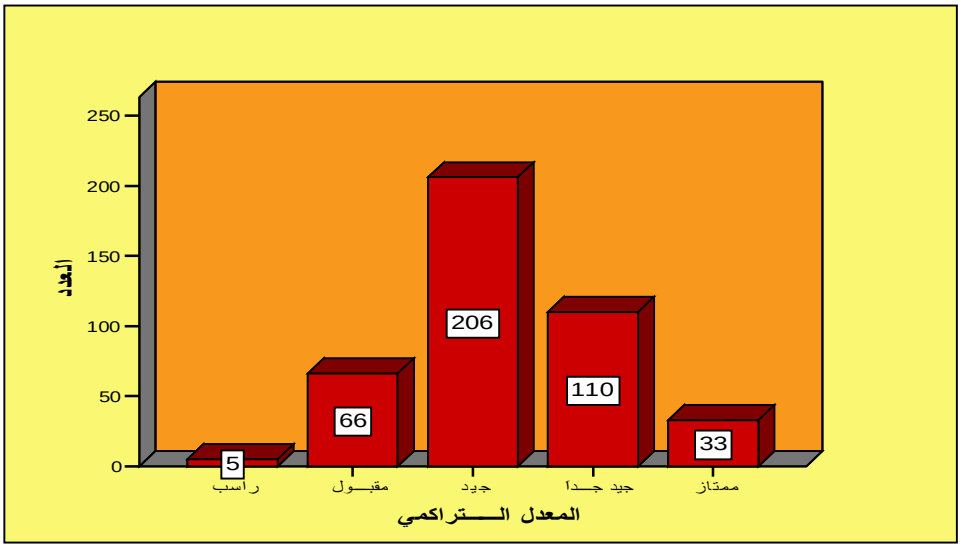
المعدل التراكمي	السنة الدراسية	التخصص				المجموع
		إعداد عام	فيزياء	كيمياء	رياضيات	
ممتاز	الأولى	٢٦	-	-	-	٢٦
	الثانية	-	-	١	-	١
	الثالثة	-	٢	٢	١	٥
	الرابعة	-	١	-	-	١
جيد جداً	الأولى	٥٣	-	-	-	٥٣
	الثانية	-	٥	٤	١٦	٢٥
	الثالثة	-	٣	٢	٦	١١
	الرابعة	-	٨	٣	١٠	٢١
جيد	الأولى	٦١	-	-	-	٦١
	الثانية	-	١	٩	٣٣	٤٣
	الثالثة	-	٨	٩	٣٢	٤٩
	الرابعة	-	١٣	٢	٣٨	٥٣
مقبول	الأولى	١٧	-	-	-	١٧
	الثانية	-	١	١	٩	١١
	الثالثة	-	٢	٤	١٠	١٦
	الرابعة	-	٥	٣	١٤	٢٢
راسب	الأولى	٤	-	-	-	٤
	الثانية	-	-	-	-	-
	الثالثة	-	-	-	-	-
	الرابعة	-	-	-	١	١
المجموع						٤٢٠



شكل (١) الرسـم البيـاني لعينـة الدراسـة مـن حيـث التخصـص



شكل (٢) الرسـم البيـاني لعينـة الدراسـة مـن حيـث السـنة الدراسـية



شكل (٣) الرسم البياني لعينة الدراسة من حيث المعدل التراكمي

أداة الدراسة

تم جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة من خلال مراجعة الإطار النظري، المتعلق بالاتصال بشكل عام والاتصال غير اللفظي بشكل خاص، وكذلك من خلال مقابلة بعض المختصين في مجال الاتصال، و مقابلة بعض المدربين المعتمدين في مختلف المجالات، ومن ثم الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع بشكل مباشر أوغير مباشر، مثل: دراسة (الحكمي، ٢٠٠١) ودراسة (السر، ٢٠٠٢)، وعليه فقد تم بناء استبانة مكونة من (٥١) إحدى وخمسين فقرة، مقسمة إلى (٥) أبعاد رئيسة، والجدول رقم (٣) يوضح ذلك.

جدول (٣)

أبعاد الدراسة وفقرات كل بعد

البُعد	موضوعه	فقراته	
		من	إلى
الأول	المظهر	١	١٠
الثاني	الصوت	١١	١٨
الثالث	المكان	١٩	٢٦
الرابع	الزمان	٢٧	٣٨
الخامس	الحركات	٣٩	٥١

وكان من بين فقرات الأداة (٥) فقرات سلبية، وهي ذات الأرقام التالية: (٥، ١٤، ١٥، ٢٥، ٥٠).

كما اشتملت الأداة على معلومات شخصية تخص المستجيبين، وتمثل المتغيرات التالية: (التخصص، السنة الدراسية، المعدل التراكمي). هذا وقد تم استخدام تدريج ليكارت الرباعي؛ بحيث يعكس درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظية، وذلك على النحو التالي:

- **عالية** : وتأخذ العلامة (٤).
- **متوسطة** : وتأخذ العلامة (٣).
- **ضعيفة** : وتأخذ العلامة (٢).
- **معدومة** : وتأخذ العلامة (١).

وتم قلب علامات المعيار للفقرات السلبية. ولتحديد مدى توافر المهارات اعتمد الباحث المعيار الآتي: الجدول رقم (٤) يوضح ذلك.

جدول (٤)

معيار تحديد مدى توافر المهارات

من	إلى	مدى التوفر
١	١.٧٤	معدومة
١.٧٥	٢.٤٩	ضعيفة
٢.٥	٣.٢٤	متوسطة
٣.٢٥	٤	عالية

صدق الأداة:

قام الباحث بالتحقق من صدق الاستبانة بعرضها على محكمين، بلغ عددهم (١٧) سبعة عشر من المحكمين وذوي الخبرة، [انظر ملحق (٣)] من أعضاء هيئة التدريس في الأكاديمية العربية في الدنمارك، وجامعة القصيم، وجامعة القدس في فلسطين، وطلب منهم إبداء الرأي على فقرات الاستبانة من حيث ارتباطها بالبعد، واقتراح التعديل في صياغتها أو حذفها أو إضافة فقرات أخرى، وقد تمّ استلام استجابات المحكمين، وبعد الأخذ برأيهم أصبحت الاستبانة في صياغتها النهائية

مكونة من (٥١) واحد وخمسين بدلاً، من (٧٠) سبعين فقرة، موزعة على (٥) خمسة أبعاد.

ثبات الأداة:

تم استخراج معامل الثبات باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ)؛ للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وقد كانت كمايلي:

جدول (٥)

معامل الثبات لأبعاد الأداة والأداة كاملة

أبعاد أداة الدراسة	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
البعد الأول: المظهر	،٨٢٠
البعد الثاني: الصوت	،٧١٤
البعد الثالث: المكان	،٧٥٦
البعد الرابع: الزمان	،٨٣٦
البعد الخامس: الحركات	،٧٤٣
الأداة كاملة	،٩١٧

يلاحظ من الجدول (٢) أن معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للبعد الأول هي (،٨٢٠)، والبعد الثاني (،٧١٤)، والبعد الثالث (،٧٥٦)، والبعد الرابع (،٨٣٦)، والبعد الخامس (.٧٤٣)، وللأداة ككل (،٩١٧)، ويُعدّ هذا كافياً لأغراض تطبيق الدراسة.

إجراءات الدراسة :

بعد أن أصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية وأصبحت جاهزة للتطبيق. استأذن الباحث الجهات المعنية [انظر ملحق رقم (٥)]، وتم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (٤٩٢) أربعمئة واثنين وتسعين طالباً من طلاب مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم في جامعة القصيم، خلال الفصل الأول للعام الدراسي (٢٠١١/٢٠١٠)، وذلك بتوزيعها على الطلاب أثناء تواجدهم في قاعات

المحاضرات. وقد تمّ توضيح هدف هذه الدراسة لأفراد العينة في الإجابة عن فقرات الاستبانة بكل دقة وأمانة، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (٤٩٢) أربعمئة واثنتان وتسعون استبانة. وقد تم استبعاد (٧٢) لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك خضعت (٤٢٠) أربعمئة وعشرون استبانة للتحليل، شكّلت ما نسبته (٨٥٪) من عينة الدراسة. وما نسبته (٣١٪) من مجتمع الدراسة الكلي، وهي نسبة مناسبة لأغراض البحث العلمي. ثم تمَّ تحليل البيانات واستخراج النتائج بعد إدخالها في الحاسوب، واستخدام برنامج الرزم الإحصائية (spss.v.15).

متغيرات الدراسة: وتشمل الدراسة المتغيرات التالية:

١) المتغيرات المستقلة:

- التخصص، ويشمل: (إعداد عام، فيزياء، كيمياء، رياضيات).
- السنة الدراسية، وتشمل: (السنة الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة).
- المعدل التراكمي، ويشمل: (راسب، مقبول، جيد، جيد جداً، ممتاز).

٢) المتغيـــِّر التابع:

وتضمنت هذه الدراسة متغيراً تابعاً واحداً وهو استجابة أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة، والتي تعكس مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم في جامعة القصيم.

المعالجات الإحصائية:

بعد الانتهاء من جمع الاستبانات، تم تفريغها وإدخال البيانات إلى الحاسوب باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss.v.15) ، وقد تمّ استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- معادلة ألفا كرونباخ لحساب الثبات.
- حساب قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداة وأبعادها.
- إجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغيرات الدراسة (التخصص، السنة الدراسية، المعدل التراكمي).

الفصل الخامس

عرض النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة، حيث يتناول هذا الفصل عرض لنتائج الدراسة وفقاً لتساؤلاتها.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: مامدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع فقرات أداة الدراسة ولكل بعد من أبعادها. هذا وقد اعتمد الباحث في تحديده درجة تقدير فقرات الأداة مايلي: الفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٣,٢٥ – ٤) تأخذ تقديراً «عالياً»، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٢,٥٠ – ٣,٣٤) أخذت تقديراً «متوسطاً»، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (١,٧٥ – ٢,٤٩) أخذت تقديراً «ضعيفاً»، والفقرات التي تراوحت متوسطاتها بين (١ – ١,٧٤) أخذت تقديراً «معدومة»، والجدول رقم (٦) يوضح ذلك:

جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة عينة الدراسة على الأداة كاملة مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الترتيب	الفقرة في الأداة	ترتيب الفقرات تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	٣	يظهر أمام طلابه بالمظهر اللائق من حيث النظافة والهندام.	٣,٤٥	٠,٦٧٣	عالية
٢	٢٧	يأتي إلى المحاضرة في الوقت المحدد.	٣,٤٠	٠,٧٤٥	عالية
٣	٢٨	لايشغل وقت المحاضرة بأشياء ليس لها علاقة بالمحاضرة أو بأشياء شخصية، مثل: الجوال وغيره.	٣,٢٤	٠,٩٤٠	متوسطة
٤	٦	يحترم طلابه بغض النظر عن معدلاتهم الدراسية.	٣,٢٠	٠,٨٣٥	متوسطة
٥	٢٦	يتسم الطلاب بالانضباط والانتظام داخل القاعة في محاضرته.	٣,١٩	٠,٧٨٨	متوسطة
٦	٤٤	المشي بهدوء ووقار معتدل.	٣,١٨	٠,٨٢٥	متوسطة
٧	١٩	يضع مسافة مناسبة بينه وبين الطلاب أثناء المحاضرة.	٣,١٥	٠,٧٤٨	متوسطة

الترتيب	الفقرة في الأداة	ترتيب الفقرات تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
٨	٤١	يوزِّع النظرات داخل القاعة أثناء المحاضرة.	٣,١٤	٠,٨٥٣	متوسطة
٩	٢٠	يهتم بالإضاءة داخل القاعة أثناء المحاضرة.	٣,١٢	٠,٨٣٠	متوسطة
١٠	٣٥	يبدأ المحاضرة في وقتها، وينهيها مع انتهاء وقتها.	٣,١٢	٠,٨٨٠	متوسطة
١١	٤٥	يحافظ على وضع جسمه أمام الطلاب أثناء القراءة أو الكتابة على السبورة.	٣,١٠	٠,٩٠٧	متوسطة
١٢	١٥	تطغى أصوات الطلاب على صوت الأستاذ أثناء المحاضرة.	٣,٠٧	٠,٩٨٥	متوسطة
١٣	٤٠	يحافظ على الاتصال البصري مع الطلاب عند المناقشة أو الحوار أثناء المحاضرة.	٣,٠٦	٠,٨٢٥	متوسطة
١٤	٢	يهتم بالملبس وتناسق الألوان ومناسبتها للمكان.	٣,٠١٩	٠,٨٠٣	متوسطة
١٥	٤	تتسم شخصيته بدماثة الخلق (أي لين الخلق مع بساطة في التعامل).	٣,٠١٦	٠,٨٣٩	متوسطة
١٦	٤٢	توافق حركات الجسم مع الألفاظ أثناء المحاضرة (أي عندما يتكلم الأستاذ تكون حركات جسمه أو يديه أو تعبيرات وجه متوافقة مع ألفاظه).	٢,٩٩	٠.٨٢٠	متوسطة
١٧	٤٩	يتجنب السلوكيات المشتتة لانتباه الطلاب أثناء المحاضرة، مثل: المسبحة وغيرها.	٢,٩٧١	١,٠٧٢	متوسطة
١٨	٣٣	يطرح الأفكار الرئيسة للمحاضرة في الوقت المناسب أثناء المحاضرة.	٢,٩٦٩	٠,٨٤٧	متوسطة
١٩	١٧	يتكلم بصوت واضح، ونطق سليم.	٢,٩٦١	٠,٩٨١	متوسطة
٢٠	٧	يبدي حماسة وحيوية أثناء المحاضرة.	٢,٩٥	٠,٨٤٤	متوسطة
٢١	٩	يبدو مستمتعاً بالتدريس والعمل مع طلابه أثناء المحاضرة.	٢,٩٣٣	٠,٨٥٨	متوسطة
٢٢	٣٦	يختار الوقت المناسب للحديث، أو التوقف، أو الاستمرار.	٢,٩٢٦	٠,٨١٦	متوسطة
٢٣	٣٤	يوزِّع المنهجية (وصف المقرر وكيفية التقييم) على الطلاب في أول محاضرة.	٢,٨٥	٠,٩٧٧	متوسطة
٢٤	٤٨	يستخدم إشارات اليدين عند مناقشة أو حوار الطلاب، مثل: (الإشارة باليد للطالب بالكلام، أو رفع اليد لأعلى بالتوقف، أو تدوير اليد لاستمرار الكلام).	٢,٨٣	٠.٨٦٠	متوسطة
٢٥	٣٠	يعطي الطلاب الوقت الكافي لإبداء أرائهم ويستمع لها.	٢,٨١٤	٠,٨٩٨	متوسطة
٢٦	٥٠	عندما يتحدث إلى طالب ما أو مجموعة من الطلاب في القاعة أو في مكتبه ينظر إليهم من أعلى النظارة.	٢,٨١١	١,٠٥٠	متوسطة

الترتيب	الفقرة في الأداة	ترتيب الفقرات تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
٢٧	٢٩	يعطي الطلاب وقتاً مناسباً للمناقشة الحوار.	٢,٨٠٤	٠,٩٥٢	متوسطة
٢٨	٣٩	يستخدم في الحديث مع الطلاب بعض الحركات، مثل: (هز الرأس لأعلى، أو لأسفل، أو الجوانب) للتعبير عن الرفض أو التأييد.	٢,٧٩٥	٠,٩٥٨	متوسطة
٢٩	٤٣	تتضح عليه علامات الغضب أو السرور أو الحزن أو التعب أثناء المحاضرة.	٢,٧٧	٠,٩٤٧	متوسطة
٣٠	١٦	يضغط ويؤكد على الكلمات الهامة بصوته.	٢,٧٦	٠,٨٩٦	متوسطة
٣١	٤٧	يستخدم حركات الجسم والإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه أثناء المحاضرة بطريقة تزيد من درجة انتباه الطلاب.	٢,٧٢١	٠,٨٣٥	متوسطة
٣٢	١٠	دائم الابتسامة داخل القاعة.	٢,٧٢١	٠,٨٧٧	متوسطة
٣٣	١١	ينوع في نبرات صوته (ارتفاعاً و انخفاضاً).	٢,٧١٦	٠,٨٧٦	متوسطة
٣٤	١٣	يمثل انفعالاته من خلال نبرات صوته (مع السرور أو الحزن أو الغضب أو الحماسة...).	٢,٦٩٣	٠,٩٢١	متوسطة
٣٥	١٨	يتوقف عن الكلام قبل وبعد الكلمات والجمل المهمة.	٢,٦٩١	٠,٩٤٤	متوسطة
٣٦	١٢	ينوع في سرعات صوته (سريع بالشرح، وأحياناً بطيء، وأحياناً معتدل) أثناء المحاضرة.	٢,٦٨	٠,٨٦٥	متوسطة
٣٧	٢١	يهتم بالتهوية داخل القاعة أثناء المحاضرة.	٢,٦٧	٠,٩٣٠	متوسطة
٣٨	٣٧	يشرك الطلاب في تغيير وقت المحاضرة.	٢,٦٥	١,٠١٧	متوسطة
٣٩	١	مَرِح داخل قاعة المحاضرة.	٢,٦١	٠,٨٤٨	متوسطة
٤٠	٢٢	يحرص على أن يكون المناخ ملائم (صيفاً، و شتاءً) داخل القاعة أثناء المحاضرة.	٢,٦٠	٠,٨٨٦	متوسطة
٤١	٣١	يوزع الأنشطة والواجبات بشكل منتظم عل مدار الفصل.	٢,٥٥٤	٠,٩٦٩	متوسطة
٤٢	٣٢	يحدد الساعات المكتبية في أوقات مناسبة للطلاب.	٢,٥٥٤	١,٠٤١	متوسطة
٤٣	٥	يُشعِر الطلاب بالخوف والرهبة عند المناقشة.	٢,٤٧	٠,٩٤٣	ضعيفة
٤٤	٢٥	يجلس أو يقف في مكانه من بداية المحاضرة حتى نهايتها.	٢,٣٨	١,٠٢١	ضعيفة
٤٥	٨	يهتم بالروائح العطرية.	٢,٣٧	٠,٩٠٨	ضعيفة
٤٦	٢٣	يهتم بتنظيم مقاعد جلوس الطلاب داخل القاعة.	٢,٢٢١	٠,٩٧٥	ضعيفة
٤٧	٤٦	يتحرك بين الطلاب أثناء المحاضرة.	٢,٢١٩	١,٠٨٨	ضعيفة

الترتيب	الفقرة في الأداة	ترتيب الفقرات تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
٤٨	٢٤	يوظف المكان في عرض المحاضرة (أي بقاعة المحاضرة كأن يقول: الجهة اليمنى من القاعة تمثل كذا، واليسرى كذا...).	٢,١٣	١,٠١٣	ضعيفة
٤٩	٣٨	يعطي الطلاب فترة راحة أثناء وقت المحاضرة.	٢,٠٦	١,٠٢٦	ضعيفة
٥٠	٥١	يستخدم الاتصال اللمس، كأن يضع يده على رأس أو كتف طالب عند حركته داخل القاعة، أو المصافحة قبل أو بعد المحاضرة.	١,٩٨	٠,٩٩٩٨	ضعيفة
٥١	١٤	يكرر اللازمات اللفظية (طبعاً، مفهوم، معي ياشباب...)	١,٩٧	٠,٧٧٠٣	ضعيفة
المتوسط العام			٢,٧٨٩	٠,٤٠٣	متوسطة

يلاحظ من الجدول رقم (٦) بأن المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الأداة كاملة قد تراوحت مابين (١,٩٧ – ٣,٤٥) بانحراف معياري (٠,٦٧٣ – ١,٠٨٨).

ولتحديد مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم وفقاً للمعيار الذي اعتمده الباحث فقد تبين أن هناك:

- فقرتين كانت درجة توافرها عالية لحصولهما على متوسط حسابي يتراوح ما بين (٣,٤٠ – ٤).
- (٤٠) فقرة كانت درجة توافرها متوسطة لحصولها على متوسط حسابي يتراوح مابين (٢,٥٥ – ٣,٢٤).
- (٩) فقرات كانت درجة توافرها ضعيفة لحصولها على متوسط حسابي يتراوح مابين (١,٩٧ – ٢,٤٩).
- لاتوجد أي فقرة حصلت على درجة معدومة.

وقد بلغ المتوسط العام للأداة ككل (٢,٧٩) وبانحراف معياري (٠,٤٠٣) . وهذا مؤشر يدل على أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة. وكانت أعلى خمس مهارات اتصالية غير لفظية يقوم بها أعضاء هيئة التدريس على النحو الآتي:

- « يظهر أمام طلابه بالمظهر اللائق من حيث النظافة والهندام » حيث احتلت الترتيب الأول، وهي ضمن مهارات (بعد المظهر)، وبمتوسط حسابي (٣,٤٥) وتقابل درجة عالية.
- « يأتي إلى المحاضرة في الوقت المحدد » حيث احتلت الترتيب الثاني، وهي من مهارات (بعد الزمان)، وبمتوسط حسابي (٣,٤٠) وتقابل درجة عالية.
- « لايشغل وقت المحاضرة بأشياء ليس لها علاقة بالمحاضرة أو بأشياء شخصية، مثل الجوال وغيره » حيث احتلت الترتيب الثالث، وهي من مهارات (بعد الزمان)، وبمتوسط حسابي (٣,٢٤) وتقابل درجة متوسطة.
- « يحترم طلابه بغض النظر عن معدلاتهم الدراسية » حيث احتلت الترتيب الرابع، وهي ضمن مهارات (بعد المظهر)، وبمتوسط حسابي (٣,٢٠) وتقابل درجة متوسطة.
- « يتسم الطلاب بالانضباط والانتظام داخل القاعة في محاضرته » حيث احتلت الترتيب الخامس، وهي ضمن مهارات (بعد المكان)، وبمتوسط حسابي (٣,١٩) وتقابل درجة متوسطة.

وجاءت أقل خمس مهارات اتصال غير لفظي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس على النحو الآتي:

- « يتحرك بين الطلاب أثناء المحاضرة » حيث احتلت الترتيب (٤٧)، وهي ضمن مهارات (بعد الحركات)، وبمتوسط حسابي (٢,٢١) وتقابل درجة ضعيفة.
- « يوظف المكان في عرض المحاضرة أي بقاعة المحاضرة كأن يقول الجهة اليمنى من القاعة تمثل كذا واليسرى كذا... » حيث احتلت الترتيب (٤٨)، وهي ضمن مهارات (بعد المكان)، وبمتوسط حسابي (٢,١٣) وتقابل درجة ضعيفة.
- « يعطي الطلاب فترة راحة أثناء وقت المحاضرة » حيث احتلت الترتيب (٤٩)، وهي ضمن مهارات (بعد الزمان)، وبمتوسط حسابي (٢,٠٦) وتقابل درجة ضعيفة.

- « يستخدم الاتصال اللمس، كأن يضع يده على رأس أو كتف الطالب عند حركته داخل القاعة، أو المصافحة قبل أو بعد المحاضرة » حيث احتلت الترتيب (٥٠)، وهي ضمن مهارات (بعد الحركات)، وبمتوسط حسابي (١,٩٨) وتقابل درجة ضعيفة.
- « يكرر اللازمات اللفظية (طبعاً، مفهوم، معي ياشباب...) » حيث احتلت الترتيب (٥١)، وهي ضمن مهارات (بعد الصوت)، وبمتوسط حسابي (١,٩٧) وتقابل درجة ضعيفة.

يتبين من ذلك اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالوقت؛ لإدراكهم بتأثير عامل الوقت على الطلاب وعلى المحاضرة بشكل عام، وعلى اعتبار أن أعضاء هيئة التدريس قدوة في احترامهم للوقت. وكذلك اهتمامهم بالمظهر قد يكون لمعرفتهم أن المظهر له دور كبير في تكوين الانطباع الأول، إما بالسلب أو الإيجاب، وتكوين الصورة المناسبة لهم.

ويقلُّ اهتمامهم بمهارات الصوت، وحركات الجسم، والمكان؛ وقد يرجع ذلك لعدم وجود خلفية جيدة عن تأثير مهارات الصوت وحركات الجسم على الطلاب.

ولتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أبعاد الدراسة فقد كانت كالأتي:

١) البعد الأول: المظهر

فقد تبين من الجدول (٦) أن استجابة أفراد عينة الدراسة على البعد الأول (المظهر) قد تراوح المتوسط الحسابي مابين (٢,٣٧ – ٣,٤٥) وبانحراف معياري (٠,٦٣٧ – ٠,٩٤٣)، وأن الفقرة التي تنص على: « يظهر أمام طلابه بالمظهر اللائق من حيث النظافة والهندام » قد حصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣,٤٥) وتقابل درجة عالية.

في حين حصلت الفقرة « يهتم بالروائح العطرية » على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٢,٣٧) وتقابل درجة ضعيفة.

ولتحديد مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس لبعد المظهر فقد تبين أن هناك:

- ¥ فقرة واحدة تقابل درجة عالية.
- ¥ (٧) سبع فقرات تقابل درجة متوسطة.
- ¥ فقرتان تقابل درجة ضعيفة.

وقد بلغ المتوسط العام لبعد المظهر (٢,٨٧) بانحراف معياري (٠,٥٢٣)، وهذا مؤشر يدل على أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس لبعد المظهر كانت بدرجة متوسطة.

٢) البعد الثاني: الصوت

فقد تبين من الجدول (٦) أن استجابة أفراد عينة الدراسة على البعد الثاني (الصوت) قد تراوح متوسطها الحسابي مابين (١,٩٧ – ٣,٠٧)، وبانحراف معياري (٠,٧٧٠٣– ٠,٩٨٥)، وأن الفقرة التي تنصّ على: « تطغى أصوات الطلاب على صوت الأستاذ أثناء المحاضرة » قد حصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣,٠٧) وتقابل درجة متوسطة.

في حين حصلت الفقرة « يكرر اللازمات اللفظية (طبعاً، مفهوم، معي ياشباب...) » على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (١,٩٧) وتقابل درجة ضعيفة.

ولتحديد مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس لبعد الصوت فقد تبين أن هناك:

- ¥ (٧) سبع فقرات تقابل درجة متوسطة.
- ¥ فقرة واحدة تقابل درجة ضعيفة.

وقد بلغ المتوسط العام لبعد الصوت (٢,٦٩)، بانحراف معياري (٠,٤٧٠)، وهذا مؤشر يدل على أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس لبعد الصوت كانت بدرجة متوسطة.

٣) البعد الثالث: المكان

فقد تبين من الجدول (٦) أن استجابة أفراد عينة الدراسة على البعد الثالث (المكان) قد تراوح متوسطها الحسابي مابين (٢,١٣ – ٣,١٩)، بانحراف معياري (٠,٧٤٨– ١,٠٢١)، وأن الفقرة التي تنص على: « يتسم الطلاب بالانضباط

والانتظام داخل القاعة في محاضرته » قد حصلت على الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (٣,١٩) وتقابل درجة متوسطة.

في حين حصلت الفقرة « يوظف المكان في عرض المحاضرة (أي بقاعة المحاضرة كأن يقول: الجهة اليمنى من القاعة تمثل كذا، واليسرى كذا...) » على الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي (٢,١٣) وتقابل درجة ضعيفة.

ولتحديد مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس لبعد المكان فقد تبين أن هناك:

- **¥** (٥) خمس فقرات تقابل درجة متوسطة.
- **¥** (٣) ثلاث فقرات تقابل درجة ضعيفة.

وقد بلغ المتوسط العام لبعد المكان (٢,٦٨)، بانحراف معياري (٠,٤٩٣)، وهذا مؤشر يدل على أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس لبعد المكان كانت بدرجة متوسطة.

٤) البعد الرابع: الزمان

تبين من الجدول (٦) أن استجابة أفراد عينة الدراسة على البعد الرابع (الزمان) قد تراوح متوسطها الحسابي مابين (٢,٠٦ – ٣,٤٠)، وبانحراف معياري (٠,٧٤٥– ١,٠٤١)، وأن الفقرة التي تنص على: « يأتي إلى المحاضرة في الوقت المحدد » قد حصلت على الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (٣,٤٠) وتقابل درجة عالية.

في حين حصلت الفقرة « يعطي الطلاب فترة راحة أثناء وقت المحاضرة » على الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي (٢,٠٦) وتقابل درجة ضعيفة.

ولتحديد مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس لبعد الزمان فقد تبين أن هناك:

- **¥** فقرة واحدة تقابل درجة عالية.
- **¥** (١٠) عشر فقرات تقابل درجة متوسطة.
- **¥** فقرة واحدة تقابل درجة ضعيفة.

وقد بلغ المتوسط العام لبعد الزمان (٢,٨٣)، بانحراف معياري (٠,٥٥٥)، وهذا مؤشر يدل على أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس لبعد الزمان كانت بدرجة متوسطة.

٥) البعد الخامس: الحركات

تبين من الجدول (٦) أن استجابة أفراد عينة الدراسة على البعد الخامس (الحركات) قد تراوح متوسطها الحسابي مابين (١,٩٨ – ٣,١٨)، وبانحراف معياري (٠,٨٢٠– ١,٠٨٨)، وأن الفقرة التي تنص على: « المشي بهدوء ووقار معتدل » قد حصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣,١٨) وتقابل درجة متوسطة.

في حين حصلت الفقرة « يستخدم الاتصال اللمسِ كأن يضع يده على رأس أو كتف طالب عند حركته داخل القاعة، أو المصافحة قبل أو بعد المحاضرة » على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (١,٩٨) وتقابل درجة ضعيفة.

ولتحديد مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس لبعد الحركات فقد تبين أن هناك:

- (١١) إحدى عشرة فقرة تقابل درجة متوسطة.
- فقرتان تقابل درجة ضعيفة.

وقد بلغ المتوسط العام لبعد الحركات (٢,٨١)، بانحراف معياري (٠,٤٦١)، وهذا مؤشر يدل على أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس لبعد الحركات كانت بدرجة متوسطة.

أما بالنسبة لترتيب أبعاد الدراسة حسب المتوسط الحسابي لكل بعد، فإن الجدول (٧) يوضح ذلك:

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدراسة مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

الترتيب	رقم البعد	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
١	١	بعد المظهر	٢,٨٧	٠,٥٢٣	متوسطة
٢	٤	بعد الزمان	٢,٨٣	٠,٥٥٥	متوسطة
٣	٥	بعد الحركات	٢,٨١	٠,٤٦١	متوسطة
٤	٢	بعد الصوت	٢,٦٩	٠,٤٧٠	متوسطة
٥	٣	بعد المكان	٢,٦٨	٠,٤٩٣	متوسطة
المتوسط العام			٢,٧٨٩	٠,٤٠٣	متوسطة

يتضح من الجدول (٧) أن بُعد المظهر قد احتلَّ المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٧). وجاء ثانياً بعد الزمان، بمتوسط حسابي (٢,٨٣). واحتل المرتبة الثالثة بعد الحركات، بمتوسط حسابي (٢,٨١). واحتلّ بعد الصوت المرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (٢,٦٩). واحتل المرتبة الخامسة بعد المكان بمتوسط حسابي (٢,٦٨).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: « ما معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على ضوء متغيرات (التخصص، السنة الدراسية، المعدل التراكمي)؟ »

وللإجابة عن هذا السؤال، وللكشف عن الدلالة الإحصائية بين متوسطات عينة الدراسة على الأداة ككل، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) في ضوء متغيرات الدراسة، وهي كما يلي:

أ- متغير التخصص :

الجدول رقم (٨) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على الأداة ككل تبعاً لمتغير التخصص.

جدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة تبعاً للتخصص

التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إعداد عام	١٦١	٢,٨٠	٠,٣٨٤
فيزياء	٤٩	٢,٧٨	٠,٤٨١
كيمياء	٤٠	٢,٨٧	٠,٣٥٩
رياضيات	١٧٠	٢,٧٨	٠,٤٠٧

جدول (٩)

تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على الأداة ككل تبعاً لمتغير التخصص

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٠,٣٩٣	٣	٠,١٣١	٠,٨٠٥	٠,٤٩٢
داخل المجموعات	٦٧,٦٧٢	٤١٦	٠,١٦٣		
المجموع الكلي	٦٨,٠٦٥	٤١٩	-		

يتضح من الجدول (٩) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a= ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير التخصص، حيث بلغت قيمة ف المحسوبة (٠,٨٠٥).

ب - متغير السنة الدراسية:

الجدول رقم (١٠) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على الأداة ككل تبعاً لمتغير السنة الدراسية.

جدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة تبعاً للسنة الدراسية

السنة الدراسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السنة الأولى	١٦١	٢,٨٠	٠,٣٨٤
السنة الثانية	٨٠	٢,٦٥	٠,٤٥٠
السنة الثالثة	٨١	٢,٨٠	٠,٣٩٨
السنة الرابعة	٩٨	٢,٨٧	٠,٣٧٥

جدول (١١)

تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على الأداة ككل تبعاً لمتغير السنة الدراسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢,١٨١	٣	٠,٧٢٧	٤,٥٩١	٠,٠٠٤
داخل المجموعات	٦٥,٨٨٤	٤١٦	٠,١٥٨		
المجموع الكلي	٦٨,٠٦٥	٤١٩	-		

يتضح من الجدول (١١) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a=٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير السنة الدراسية، حيث بلغت قيمة ف المحسوبة (٤,٥٩١).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة، ولصالح أي سنة من السنوات الدراسية، تم إجراء المقارنات البعدية، حيث تم استخدام اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعدية، كما هو مبين في الجدول رقم (١٢) .

جدول (١٢)

المقارنات البعدية لاستجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغير السنة الدراسية

السنة الدراسية	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة
الأولى	-	٠,١٤١٥٩	-٠,٠٠٨٨٨	-٠,٠٧٧٧٤
الثانية	-٠,١٤١٥٩	-	-٠,١٥٠٤٨	-٠,٢١٩٣٤
الثالثة	٠,٠٠٨٨٨	٠,١٥٠٤٨	-	-٠,٠٦٨٨٦
الرابعة	٠,٠٧٧٧٤	*٠,٢١٩٣٤	٠,٠٦٨٨٦	-

بالنظر إلى نتائج المقارنات البعدية من الجدول (١٢) لمتوسطات استجابات عينة الدراسة حول توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة، وفقاً لمتغير السنة الدراسية، يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a = ٠,٠٥) بين السنة الرابعة والسنة الثانية لصالح السنة الرابعة، بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a = ٠,٠٥) لصالح السنة الثالثة أو الأولى .

ج – متغير المعدل التراكمي:

الجدول رقم (١٣) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على الأداة ككل تبعاً لمتغير المعدل التراكمي.

جدول (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة تبعاً للمعدل التراكمي

المعدل التراكمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
راسب	٥	٢,٧٧	٠,٤٧٣
مقبول	٦٦	٢,٧٥	٠,٤٢٥
جيد	٢٠٦	٢,٧٩	٠,٣٧٦
جيد جداً	١١٠	٢,٧٩	٠,٤٢٨
ممتاز	٣٣	٢,٨٧	٠,٤٣٦

جدول (١٤)

تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على الأداة ككل تبعاً لمتغير المعدل التراكمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٠,٣٠٠	٤	٠,٠٧٥	٠,٤٥٩	٠,٧٦٦
داخل المجموعات	٦٧,٧٦٥	٤١٥	٠,١٦٣		
المجموع الكلي	٦٨,٠٦٥	٤١٩	-		

يتضح من الجدول (١٤) أنه لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة وفقاً لمتغير المعدل التراكمي، حيث بلغت قيمة ف المحسوبة (٠,٤٥٩) .

الفصل السادس

مناقشة النتائج والتوصيات والمقترحات

يتناول هذا الفصل مناقشة وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، والتوصيات التي يقترحها الباحث في ضوء نتائج الدراسة.

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: « مامدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة؟»

توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة، ويمكن تفسير ذلك أن عملية الاتصال غير اللفظي بكل أبعادها تصدر عن ممارسات وخبرات سابقة، ومن الضروري الاهتمام بها لتفعيل عملية الاتصال والتركيز عليها لإنجاح المحاضرات.

وفيما يتعلق بمناقشة استجابات عينة الدراسة على أبعادها فقد كانت كمايلي:

- **بعد المظهر**: حيث أشارت النتائج إلى أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظية المتعلقة ببعد (المظهر) من وجهة نظر الطلبة كانت بدرجة متوسطة، حيث جاءت معظم الممارسات بدرجة توافر متوسطة، مع وجود ممارسة واحدة بدرجة عالية، وهي: « يظهر أمام طلابه بالمظهر اللائق من حيث النظافة والهندام » مما يدل على اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالمظهر، وتركيزهم على الظهور بالمظهر الحسن أمام طلابهم، وكذلك لتكوين صورة جيدة ومقبولة لدى الطلاب. ولكن هناك بعض الممارسات السلبية التي أثرت على بعد المظهر، كشعور الطالب بالرهبة والخوف عند المناقشة أو الحوار أو طرح سؤال، وقد يرجع ذلك إلى السخرية من الطالب عند المناقشة أو عدم الابتسام وفرد الوجه، وهذا يعطي المقابل الراحة والطمأنينة في الكلام، أو مقاطعة الطالب كثيراً، أو عدم التواصل البصري مع الطالب، وهذا يقلل من عملية التواصل والاتصال بصورة جيدة، مما يؤثر على أهمية وقيمة المحاضرة.
- **بعد الصوت**: حيث أشارت النتائج إلى أن درجة توافر مهارات بعد (الصوت) لدى هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة، من وجهة نظر الطلبة، ويمكن تفسير ذلك على عدم تركيز أعضاء هيئة التدريس على مهارات الصوت؛ وقد يعود

ذلك إلى ضعف خلفية هيئة التدريس بمهارات الصوت، ومدى تأثير مهارات الصوت في عملية الاتصال وأثره على الطلاب. وقد أثبتت الدراسات أن ٣٨٪ من المعنى يتم نقله عن طريق الصوت، واستمرار المحاضرة على نمط معين من الصوت يقلل أهمية المحاضرة؛ مما يجعل الملل والنوم يتسلل إلى الطلاب. وجاءت بعض الممارسات السلبية التي أثرت على بعد الصوت، كارتفاع أصوات الطلاب أثناء المحاضرة؛ مما يقلل من مستوى التركيز والاستيعاب لدى كثير من الطلاب أثناء المحاضرة.

- § **بعد المكان**: حيث أشارت النتائج إلى أن درجة توافر مهارات بعد (المكان) لدى أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة، من وجهة نظر الطلبة، حيث جاءت أكثر مهارات بعد المكان بدرجة توافر متوسطة، كانتظام الطلاب داخل القاعة، والاهتمام بالإضاءة والتهوية، والمسافة المناسبة بين المحاضر وبين الطلاب. ويمكن تفسير ذلك أن أعضاء هيئة التدريس يرون أن الأمور المادية داخل القاعة ليست من اختصاصهم، ولكن بالتأكيد لها دور مهم في تركيز الطلاب عندما تكون الظروف مناسبة ومريحة داخل القاعة. ولكن هناك ممارسات ومهارات سلبية وذات متوسطات حسابية كبيرة أثرت على بعد المكان في فاعلية الاتصال الإيجابي مع الطلبة، فمثلاً يقف عضو التدريس في مكان واحد كل وقت المحاضرة، أو يجلس في مكان واحد من بداية المحاضرة حتى نهايتها؛ مما يؤدي إلى رتابة المحاضرة على نمط واحد، مما يبعث على الملل والسرحان وتشتت الذهن عن المحاضرة ، وإن كانت المحاضرة نظرية، وتعتمد على سرد المعلومات، ولكن تغيير المكان يعمل على جذب الانتباه.
- § **بعد الزمان**: حيث أشارت النتائج إلى أن درجة توافر مهارات بعد الزمان لدى أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة، من وجهة نظر الطلبة، حيث جاءت معظم المهارات بدرجة توافر متوسطة، مع وجود ممارسة واحدة بدرجة عالية وهي: « يأتي إلى المحاضرة في الوقت المحدد »، وهذا يدل على تركيز واهتمام أعضاء هيئة التدريس بوقت المحاضرة، وقد يرجع ذلك لطول المقرر الدراسي؛ لذلك لابد من استثمار كل وقت المحاضرة. وجاءت معظم المهارات بدرجة متوسطة، كإعطاء الطلاب الوقت الكافي والمناسب للمناقشة وإبداء

الرأي، وتوزيع الأنشطة على مدار الفصل، وطرح الأفكار في الوقت المناسب، ويمكن تفسير ذلك أن أعضاء هيئة التدريس - لما يملكونه من خلفية كبيرة في الاهتمام بالوقت ولمعرفتهم أنهم دائماً في مواجهة النقد وخاصة فيما يتعلق بالوقت - يزداد تركيزهم واهتمامهم بالوقت، مما يجعلهم قدوة للطلاب في الاهتمام وتقدير الوقت، ولكن هذا الاهتمام يكون في بعض الأحيان غير منظم أو منتظم.

§ **بعد الحركات**: حيث أشارت النتائج إلى أن درجة توافر مهارات بعد (الحركات) لدى أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة، من وجهة نظر الطلبة، وقد جاءت معظم مهارات بعد الحركات بدرجة توافر متوسطة، كاستخدام الجسم، وحركة الرأس، وتوافق حركة اليدين مع الألفاظ، وتوزيع النظرات، وتجنب الحركات المشتتة لانتباه الطلاب؛ ويمكن تفسير ذلك أن أعضاء هيئة التدريس ليس لديهم اهتمام عالي بحركة أجسامهم، أو تعبيرات وتغيرات الوجه، وقد يعزى ذلك للقصور لدى هيئة التدريس في الاطلاع على أهمية لغة الجسم في التواصل والاتصال مع الطلاب. فقد أثبتت الدراسات أن ٥٥٪ مما نتواصل به يعتمد على الاتصال غير اللفظي. وكانت هناك ممارسة سلبية وذات درجة متوسطة ومرتفعة أثرت على بعد الحركات، فعندما يتحدث عضو التدريس إلى طالب أو مجموعة طلاب فإنه ينظر إليهم من أعلى النظارة، فقد يرجع ذلك أن الأستاذ يكثر من القراءة فاعتاد على هذه الممارسة، ولكن في الغالب أن الطرف الآخر في عملية الاتصال يترجم معناها بمثابة عدم الاهتمام أو التقليل من شأنه.

وقد جاء ترتيب أبعاد مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة كما يلي:

احتل بعد المظهر المركز الأول بمتوسط حسابي (٢,٨٧)، ثم جاء بعد الزمان بالمركز الثاني بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، ثم يليه بعد الحركات بالمركز الثالث بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وجاء بعد الصوت في المركز الرابع بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، وأخيراً جاء بعد المكان بالمركز الخامس وبمتوسط حسابي (٢,٦٨).

ويتضح من ترتيب الأبعاد (حسب المتوسطات الحسابية) أن أعضاء هيئة التدريس يركزون على المظهر والوقت، ويستخدمون حركات أجسامهم ولكن بدون تركيز أو

اهتمام، ويقلُّ اهتمامهم بمهارات الصوت والمكان. ويمكن تفسير ذلك أن أعضاء هيئة التدريس لما يمتلكونه من ثقافة ودرجات علمية ومكانة اجتماعية تتركز الأنظار عليهم؛ فلذلك لابد من الظهور بالمظهر الحسن واللائق أمام الجميع. ويعزى اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالوقت لتغطية المواضيع المختلفة المتعلقة بالمقررات الدراسية. ويرجع عدم اهتمام أعضاء هيئة التدريس بحركات الجسم من جميع جوانبها وتأثيرها على سير المحاضرة لعدم اعتناء أعضاء هيئة التدريس بالتطوير الذاتي في مجال الاتصال والاتصال غير اللفظي، وضعف الخلفية الثقافية من هذه الناحية. ويقلّ اهتمام أعضاء هيئة التدريس بمهارات الصوت، وبذلك يفوتون تأثيرها الإيجابي على الاتصال مع الطلاب؛ ويرجع ذلك لعدم إدراكهم لأهمية مهارات الصوت، ومدى تأثيرها في شدِّ الانتباه. وكذلك يقل اهتمام أعضاء هيئة التدريس بمهارات بعد المكان لاسيما الأمور المادية في مكان المحاضرة، على اعتبار أن هذا ليس من شأنهم. وقد تعارضت هذه النتيجة مع دراسة الذيابات (٢٠٠٦) في ترتيب الأبعاد حيث كانت (الصوت، الحركات، المكان، المظهر، الزمان).

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: « ما معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات (التخصص، السنة الدراسية، المعدل التراكمي) ؟ »

توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a = ٠,٠٥)، تعزى لمتغير التخصص والمعدل التراكمي، ويمكن تفسير ذلك أن أعضاء هيئة التدريس يشتركون في بعض المواد بين التخصصات المختلفة، وعلى ذلك لاتوجد فروق بالنسبة للتخصص وكذلك المعدل التراكمي. وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة النظامي (٢٠٠٢) فيما يتعلق بالمعدل التراكمي، وتفردت هذه الدراسة بهذه النتيجة؛ حيث لم تتناول الدراسات السابقة متغير التخصص بالتحليل حسب علم الباحث.

وفي ما يتعلق بمتغير السنة الدراسية، فقد أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a = ٠,٠٥) في توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس، حيث كانت الفروق عند السنة الرابعة والسنة الثانية لصالح السنة الرابعة، ويمكن تفسير ذلك أن طلاب السنة الرابعة من خلال تواصلهم وتفاعلهم مع الهيئة التدريسية فترة زمنية كبيرة أصبح لديهم الخبرة الكافية في التفاعل والاتصال مع هيئة التدريس أكثر من طلاب السنة الثانية. وكما أشارت النتائج أنه لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للسنة الأولى والسنة الثالثة. واتفقت هذه الدراسة مع دراسة النظامي (٢٠٠٢) في أنه توجد فروق في وجهات نظر الطلاب لصالح المستوى الرابع، وتعارضت هذه الدراسة مع دراسة حكمي (٢٠٠٢) في أنه لاتوجد فروق في وجهات نظر الطلاب بالنسبة للمستوى الدراسي.

وفي ضوء نتائج البحث يود الباحث عرض بعض التوصيات والمقترحات

التوصيات

- عقد دورات مستمرة لأعضاء هيئة التدريس؛ لضرورة امتلاكهم لمهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، لإحداث التفاعل الإيجابي المؤثر في تواصلهم مع الطلاب.

- توعية أعضاء هيئة التدريس بأهمية مهارات الاتصال غير اللفظي؛ لما لها من أثار ايجابية على المدى القريب والبعيد.

المقترحات

- إجراء دراسات مشابهة حول مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي في جامعة القصيم وفي كافة الكليات.

- إجراء دراسات مشابهة حول مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي في الإدارات الحكومية والتي فيها اتصال مباشر مع الجمهور.

المصادر

المصادر

القرآن الكريم

المصادر العربية

١. أبوإصبع، صالح خليل (١٩٩٨م): "العلاقات العامة والاتصال الإنساني"، ط١، دار الشروق، عمان، الأردن.

٢. أبو الحجاج، يوسف (٢٠٠٧): "كيف تتعرف على شخصية الآخرين من ملامح الوجه"، ط١، دار الكتاب العربي، دمشق – مصر.

٣. أبوعرقوب، إبراهيم أحمد (١٩٩٣م): "الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي"، ط١، دار مجدلاوي، عمان، الأردن.

٤. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠٠٦): "لغة الجسم (دراسة في نظرية الاتصال غير اللفظي)"، ط١، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

٥. البخاري، محمد بن إسماعيل البخاري الجعفي (١٩٩٩م): "الجامع الصحيح المسند من حديث رسول الله وسننه وأيامه (توقيع محمد فؤاد عبدالباقي)"، دار الفيحاء، دمشق.

٦. البرعي، محمد عبدالله ومحمد إبراهيم التويجري (١٩٩٣م): "معجم المصطلحات الإدارية"، ط١، العبيكان للنشر، الرياض.

٧. بيز، آلن (١٩٩٧م): لغة الجسد "كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال إيماءاتهم"، تعريب: سمير شيخاني، ط١، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان.

٨. الجنيدي، خيري زهير (٢٠٠٢م): "لغة الجسم في القرآن الكريم"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

٩. الحكمي، إبراهيم الحسن (٢٠٠١م): "الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلابه وعلاقتها ببعض المتغيرات"، كلية التربية، جامعة أم القرى فرع الطائف.

١٠. حكمي، تهاني بنت طلال (٢٠١٠م): "واقع ثقافة واستخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى لتقنية المعلومات والاتصالات في التدريس"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

١١. الخثيلة، هند ماجد (٢٠٠٠م): "المهارات التدريسية الفعلية والمثالية كما تراها الطالبة في جامعة الملك سعود". مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثاني عشر، العدد الثاني.

١٢. الخطيب، محمد شريف (٢٠٠٦م): "لغة الجسم في السنة النبوية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

١٣. الخوري، فؤاد إسحاق (٢٠٠٠م): "لغة الجسد"، دار الساقي، ط١، بيروت، لبنان.

١٤. د. عبد الرزاق مختار: "وظائف التفاعل غير اللفظي في العملية التعليمية" من الموقع الالكتروني http://san3.3arabiyate.net/montada-f17/topic-t27.htm ، آخر زيارة للموقع الأربعاء ٢٠١٠\٣\٣م، الساعة ١١:٣٤ص.

١٥. ديماري، آن وفالري وايت (٢٠٠٨م): "الانطباعات الأولى"، مكتبة جرير للنشر والتوزيع والترجمة، ط٣، السعودية.

١٦. الذيابات، أحمد سليمان (٢٠٠٦م): "مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وأثره على فاعلية الاتصال الإداري [دراسة ميدانية على اتجاهات الرؤساء العاملين في قطاعات الصناعات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين]"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

١٧.السالم، عبد الله عبد الكريم (٢٠٠١م): "أهمية لغة الجسم في الاتصال مع الآخرين"، مجلة الإدارة، المجلد ٣٣، العددان (٣ ، ٤)، القاهرة.

١٨.السبيعي، خالد صالح (٢٠٠٦م): "اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو ممارسة أساليب التدريس الفعالة ومتطلبات استخدامها في جامعات دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي"، كلية المعلمين، جامعة الملك سعود، الرياض.

١٩.السر، خالد خميس (٢٠٠٢م): "تقويم جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة"، كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

٢٠. شحرور، ليلى (٢٠٠٧م): "أسرار لغة الجسد"، ط١، الدار العربية للعلوم ناشرون، لبنان.

٢١.عبيدات، ذوقان وسوهيلة أبو السميد (٢٠٠٩م): "استراتيجيات التدريس في القرن ٢١"، ط٢، ديبونو للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

٢٢. عرار، مهدي أسعد (٢٠٠٧م): "البيان بلا لسان"، ط١، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.

٢٣. علي، علي محمود (٢٠٠٤م): "تنمية وتطوير كفايات وفعالية أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي"، ندوة تنمية أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي (التحديات والتطوير)، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.

٢٤. القرني، علي (٢٠٠٧م): "طرق وأساليب تنمية أداء الأستاذ الجامعي التدريسي" ، ندوة تنمية أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي ، كلية التربية . جامعة الملك سعود ، الرياض .

٢٥.كسناوي، محمود محمد (٢٠٠١م): "توجيه البحث العلمي في الدراسات العليا في الجامعات السعودية لتلبية متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية (الواقع - توجهات مستقبلية)"، ندوة الدراسات العليا بالجامعات السعودية لتلبية متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية (الواقع - توجهات مستقبلية)، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.

٢٦.لاونديس، ليل (٢٠١٠م): "كيف تتواصل بسرعة مع أي شخص"، مكتبة جرير للنشر والتوزيع والترجمة، ط١، السعودية.

٢٧. محمود، منال طلعت (٢٠٠١م): "مدخل إلى عالم الاتصال"، جامعة الإسكندرية.

٢٨. المسعودي، هدى بنت بطيح (١٤٣٠هـ): "الدلالات التربوية للحوار غير اللفظي في بعض جوانب السنة النبوية المطهرة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

٢٩. مسلم، الحجاج بن مسلم النيسابوري (١٩٨٥م): "مختصر صحيح مسلم (تحقيق محمد ناصر الدين الألباني)"، ط٥، المكتب الإسلامي، بيروت.

٣٠. ميسنجر، جوزيف(٢٠٠٩م): "لغة الجسد النفسية" ، ترجمة : محمد عبدالكريم ، دار علاء الدين للنشر والتوزيع والترجمة ، ط٣،دمشق، سورية.

٣١.نافارو، جو (٢٠١٠م) "ما يقوله كل جسد"، مكتبة جرير للنشر والتوزيع والترجمة، ط٢، السعودية.

٣٢. النظامي، نانسي عبدالحميد (٢٠٠٢م): "مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.

٣٣. نعمة الله، هيكل (٢٠٠٤م): "الفراسة وقراءة الأفكار"، جروس برس، ط٥، طرابلس، لبنان.

٣٤. نقلي، أحلام بنت عباس (١٤٢٨هـ): "معايير القبول في الجامعات السعودية من وجهة نظر هيئة التدريس بجامعة أم القرى"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

٣٥. هادي، رياض عزيز (٢٠٠٧م): "أخلاقيات مهنة التعليم الجامعي"، سلسلة "ثقافة جامعية"، مركز التطوير والتعليم المستمر، جامعة بغداد.

٣٦.وليمز، سوزان دينس (٢٠٠٨م) أسرار لغة الجسد، تعريب: مركز دافنشي، ط١، إبداع للنشر والتوزيع، القاهرة.

المصادر الأجنبية:

37. Artman, M . A . (2005). " What we say and do: the nature and role of verbal and nonverbal communication in teacher-student writing conferences ". Unpublished doctoral dissertation. University of Wisconsin-Milwaukee.

38. Hamelin, J . M . (2003). " It goes without saying " nonverbal communication signals as a tool for establishing effective classroom management. Unpublished master's thesis. Pacific Lutheran University. California.

39. Koshland – crane, P. (2008). The effect of professional development of nonverbal communication beha viors of participants' recognition and understanding of these beha viors . Unpublished doctoral dissertation. University of san Francisco. California.

40. Reineking, H . T . (2007). Teacher perceptions of administrator effectiveness via displays of nonverbal communication competence . Unpublished master's thesis . University of Houston.

41. Sand, M. E. (1997) . An educational approach to facilite health care practitioners' learning and application of knowledge of " Encoding nonverbal communication cues (Eye behavior , facial expression , gestures , touch , posture and proxemics) By health care practitioner during interactions with patients and the impact of those cues on the affective component of health care practitioner and patient interactions" . Unpublished doctoral dissertation . The union institute .

الملاحق

ملحق رقم (١)

الأداة في صورتها الأولية

Member of World Association of Universities WAUC / Member of Association of Arab universities

الأكاديمية العربية في الدنمارك
عضو اتحاد الجامعات العربية \ عضو اتحاد الجامعات العالمي

كلية الآداب والتربية
قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية

تحكيم أداة دراسة بعنوان:

(مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة)

متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية

إعداد الباحث

أحمد عبد الله صقير العريني

إشراف

د. فرات كاظم عبد الحسين

الفصل الدراسي الأول

٢٠١٠ – ٢٠١١

اسم المحكم:

الدرجة العلمية:

الجهة:

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الأستاذ الدكتور/ وفقه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

سيقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: (مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة) وهي متطلب لنيل درجة الماجستير بقسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية في كلية الآداب والتربية في الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.

وتهدف الدراسة إلى:

* التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية من خلال (المظهر – الزمان – المكان – الحركات – الصوت) لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة.

* التعرف على معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات (المستوى الدراسي، المعدل التراكمي، التخصص).

ونظراً لأهمية أرائكم ومقترحاتكم في تطوير هذه الدراسة وبلوغها الغاية المرجوة منها وخروجها بالصورة اللائقة بها. آمل من سعادتكم التكرم بتحكيم هذه الأداة وهي عبارة عن استبانة.

أرجو التكرم بإبداء أرائكم ومقترحاتكم وتدوين ملاحظاتكم حتى يتم تصميم و إخراج الأداة في صورتها النهائية على ضوئها . والتي ستعرض فيها العبارات وفق المقياس المتدرج الرباعي التالي:

العبارة	درجة توافر المهارة			
	عالية	متوسطة	ضعيفة	معدومة

شاكرا لكم تعاونكم والله يحفظكم وسدد على الخير خطاكم.

الباحث

أحمد عبدالله العريني

أولاً: البيانات الشخصية

الاسم: .....(اختياري).

أخي الطالب ضع علامة (**ü**) أمام الخيار المناسب فيما يلي:

- المستوى الدراسي:

( ) الأول. ( ) الثاني. ( )الثالث.

( ) الرابع. ( ) الخامس. ( ) السادس.

( ) السابع. ( ) الثامن.

- المعدل التراكمي:

( ) مقبول.

( ) جيد.

( ) جيد جداً.

( ) ممتاز.

- التخصص:

( ) فيزياء.

( ) كيمياء.

( ) رياضيات.

ثانياً: مهارات الاتصال غير اللفظية لدى أعضاء هيئة التدريس

المجال الأول: المظهر: ويقصد به كل مايتعلق بالمظهر الخارجي وشخصية الأستاذ في الجامعة.

م	العبارة	مناسبتها للمجال		سلامتها اللغوية		التعديل المقترح
		مناسبة	غير مناسبة	مناسبة	غير مناسبة	
١	بشوش ومرِح داخل قاعة المحاضرة وخارجها.					
٢	يظهر أمام طلابه بالمظهر اللائق من حيث النظافة والهندام.					
٣	يهتم باللبس وتناسق الألوان ومناسبتها للموقع.					
٤	يتميز بالجسم الرياضي المتناسق.					
٥	يحترم النظام ويضع نفسه مكان الآخرين في احترامه لحقوقهم.					
٦	ليس لديه جمود أو تصلب في أفكاره.					
٧	تتسم شخصيته بدماثة الخلق.					
٨	يحافظ على سلامة طلابه النفسية والشخصية.					
٩	الإجراءات التدريسية التي يتبعها تبدو وكأنها مرتبة من قبل.					
١٠	يشعر الطلاب بالخوف والرهبة عند محاولة الاستفسار منه أو المناقشة.					
١١	يظهر احترامه لشخصية طلابه بغض النظر عن نجاحهم أو فشلهم.					
١٢	يبدي حماسة وحيوية أثناء المحاضرة.					
١٣	يحافظ على ترتيب الطاولة وتنظيمها .					
١٤	يجهز أدواته قبل المحاضرة.					
١٥	يهتم بالروائح العطرية.					
١٦	يلتزم بالمبادئ التي يدعو إليها.					
١٧	يبدو مستمتعاً بالتدريس والعمل مع طلابه أثناء المحاضرة.					
١٨	دائم الابتسامة داخل القاعة وخارجها.					

المجال الثاني:الصوت: ويقصد به كل مايتعلق بالتحكم بالصوت أثناء المحاضرة.

م	العبارة	مناسبتها للمجال		سلامتها اللغوية		التعديل المقترح
		مناسبة	غير مناسبة	مناسبة	غير مناسبة	
١	ينوع في نبرات صوته (ارتفاعاً و انخفاضاً).					
٢	ينوع في سرعات صوته.					
٣	يمثل انفعالاته بصوته (مع السرور أو الحزن أو الحماسة أو الغضب).					
٤	يكرر اللازمات اللفظية (طبعاً، مفهوم؟ معي ياشباب؟ ...).					
٥	يتكلم بنمط صوتي واحد من بداية المحاضرة حتى نهايتها.					
٦	أصوات الطلاب تغطي على صوت الأستاذ أثناء المحاضرة.					
٧	يستخدم الأأأأت كثيراً أثناء المحاضرة.					
٨	يضغط على الكلمات الهامة بصوته.					
٩	يتكلم بوضوح ونطق سليم.					
١٠	يتوقف عن الكلام قبل وبعد الكلمات والجمل المهمة.					

المجال الثالث: **المكان**: ويقصد به كل مايتعلق بمكان المحاضرة (قاعة المحاضرة).

م	العبارة	مناسبتها للمجال		سلامتها اللغوية		التعديل المقترح
		مناسبة	غير مناسبة	مناسبة	غير مناسبة	
١	يضع مسافة مناسبة بينه وبين الطلاب أثناء المحاضرة.					
٢	يهتم بالإضاءة داخل القاعة أثناء المحاضرة.					
٣	يغير مكان المحاضرة من وقت لآخر.					
٤	يهتم بالتهوية داخل القاعة أثناء المحاضرة.					
٥	يهتم بالبرودة أو الدفء أثناء المحاضرة.					
٦	يقف في مكان واحد من بداية المحاضرة حتى نهايتها.					
٧	يهتم بتنظيم مقاعد جلوس الطلاب داخل القاعة.					
٨	يوظّف المكان في عرض المحاضرة.					
٩	يجلس في مكانه من بداية المحاضرة حتى نهايتها.					
١٠	يتسم الطلاب بالانضباط والانتظام داخل القاعة في محاضرته.					
١١	يجهز مايلزم من تقنيات ومصادر تعليمية تساعد في تنظيم المحاضرة.					

المجال الرابع: الزمان: ويقصد به كل مايتعلق بالوقت سواءً قبل أو بعد أو أثناء المحاضرة من قبل الأستاذ.

م	العبارة	مناسبتها للمجال		سلامتها اللغوية		التعديل المقترح
		مناسبة	غير مناسبة	مناسبة	غير مناسبة	
١	يأتي إلى المحاضرة في الوقت المحدد.					
٢	لايشغل وقت المحاضرة بأشياء غير مفيدة مثل الجوال وغيره.					
٣	يعطي الطلاب وقتاً متساوياً للمناقشة والحوار.					
٤	يحسن إدارة المحاضرة حتى يتم كل شيء كما خطط له في وقته المناسب.					
٥	محتوى المادة مناسب للمدة الزمنية المحدد لها.					
٦	يعطي الطلاب الوقت الكافي لإبداء آرائهم والإنصات لهم.					
٧	يوزع الأنشطة والواجبات بشكل منتظم على مدار الفصل.					
٨	يعطي نتيجة الاختبارات الدورية والأعمال التحريرية في الوقت المناسب.					
٩	يرحب بلقاء الطلبة خارج وقت المحاضرة (في الساعات المكتبية).					
١٠	يطرح الأفكار الرئيسة في الوقت المناسب أثناء المحاضرة.					
١١	يوزع الخطة الزمنية (وصف المقرر) على الطلاب في أول محاضرة.					
١٢	يسمح للطلاب بالدخول أو الخروج أثناء المحاضرة.					
١٣	يبدأ المحاضرة في وقتها وينهيها مع انتهاء وقتها.					
١٤	يختار الوقت المناسب للحديث أو التوقف أو الاستمرار.					
١٥	يشرك الطلاب في تغيير وقت المحاضرة.					

المجال الخامس: الحركات: ويقصد به جميع الإشارات أو الإيماءات أو حركات الرأس أو اليدين أو الجسم أو العيون أو تعبيرات الوجه التي يستخدمها الأستاذ في المحاضرة.

م	العبارة	مناسبتها للمجال		سلامتها اللغوية		التعديل المقترح
		مناسبة	غير مناسبة	مناسبة	غير مناسبة	
١	يستخدم في الحديث مع الطلاب بعض الحركات مثل (هز الرأس لأعلى أو لأسفل أو الجوانب) للتعبير عن الرفض أو التأييد.					
٢	**يحافظ على الاتصال العيني مع الطلاب أثناء المحاضرة.**					
٣	يوزع النظرات داخل القاعة أثناء المحاضرة.					
٤	توافق حركات الجسم مع الألفاظ أثناء المحاضرة.					
٥	**تتضح عليه علامات الغضب أو السرور أثناء المحاضرة.**					
٦	المشي بهدوء ووقار معتدلاً.					
٧	يحافظ على وضع جسمه أمام الطلاب أثناء القراءة أو الكتابة على السبورة.					
٨	يتحرك بين الطلاب أثناء المحاضرة.					
٩	تتميز ردود أفعاله بالاتزان.					
١٠	يستخدم حركات الجسم والإشارات بطريقة تزيد من درجة انتباه الطلاب.					
١١	يستخدم الإيماءات وتعبيرات الوجه أثناء المحاضرة.					
١٢	عند مناقشة أو حوار الطلاب يستخدم إشارات اليدين مثل: (الإشارة باليد للطالب بالكلام أورفع اليد لأعلى بالتوقف أوتدوير اليد لاستمرار الكلام).					
١٣	يقرأ تعبيرات وجوه الطلاب وحركة أجسامهم ويتصرف على ضوئها.					
١٤	يتجنب السلوكيات المشتتة لانتباه الطلاب أثناء المحاضرة.					
١٥	عندما يتحدث إلى طالب أو مجموعة من الطلاب في القاعة أو في مكتبه ينظر إليهم من أعلى النظارة.					
١٦	يستخدم الاتصال الجسدي (اللمس) كأن يضع يده على رأس أو كتف طالب عند حركته داخل القاعة أو المصافحة قبل أو بعد المحاضرة.					

ملحق رقم (٢)

الأداة في صورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الطالب / ..... تحية طيبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

إن عملية التواصل والاتصال بين عضو هيئة التدريس والطلبة لها أهمية كبيرة في تحقيق الأهداف المرجوة من العملية التدريسية في الجامعة، كذلك لابد من توافر مهارات اتصال لفظية وغير لفظية لدى هيئة التدريس. ويقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية بعنوان:

« **مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة** »

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، في الأكاديمية العربية في الدنمارك؛ لذا يضع الباحث بين يديك هذه الاستبانة، بهدف التعرف على وجهة نظرك الموضوعية، بمدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى مدرسك في هذه المادة فقط والتي تدرسها حالياً. وتتكون الاستبانة من خمسة أبعاد، هي: (المظهر، الصوت، المكان، الزمان، الحركات)؛ لذلك أرجوا التكرم بتعبئة البيانات الشخصية أولاً، ثم قراءة كل عبارة من عبارات هذه الاستبانة، ووضع علامة (X) تحت درجة توافر المهارة لدى عضو هيئة التدريس، والتي تراها مناسبة وتعبر عن رأيك، علماً بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة، وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث

أحمد عبد الله العريني

أولاً: البيانات الشخصية:

أخي الطالب ضع علامة (X) أمام الخيار المناسب:

- التخصص:

( ) إعداد عام.

( ) فيزياء.

( ) كيمياء.

( ) رياضيات.

- السنة الدراسية:

( ) السنة الأولى.

( ) السنة الثانية.

( ) السنة الثالثة.

( ) السنة الرابعة.

- المعدل التراكمي:

( ) راسب.

( ) مقبول.

( ) جيد.

( ) جيد جداً.

( ) ممتاز.

ثانياً: مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس:

م	العبـــــــــارة	درجة توافر المهارة			
		عالية	متوسطة	ضعيفة	معدومة
البعد الأول: المظهر: ويقصد به كل مايتعلق بالمظهر الخارجي وشخصية الأستاذ في المحاضرة.					
١	مرح داخل قاعة المحاضرة.				
٢	يهتم بالملبس وتناسق الألوان ومناسبتها للمكان.				
٣	يظهر أمام طلابه بالمظهر اللائق من حيث النظافة والهندام.				
٤	تتسم شخصيته بدماثة الخلق (أي ليِّن الخلق مع مرونة في التعامل).				
٥	يشعر الطلاب بالخوف والرهبة عند المناقشة.				
٦	يحترم طلابه بغض النظر عن معدلاتهم الدراسية.				
٧	يبدي حماسة وحيوية أثناء المحاضرة.				
٨	يهتم بالروائح العطرية.				
٩	يبدو مستمتعاً بالتدريس والعمل مع طلابه أثناء المحاضرة.				
١٠	دائم الابتسامة داخل القاعة.				
البعد الثاني: الصوت: ويقصد به كل مايتعلق بالتحكم بالصوت أثناء المحاضرة .					
١١	ينوع في نبرات صوته (ارتفاعاً و انخفاضاً).				
١٢	ينوع في سرعات صوته (سريع بالشرح وأحياناً بطيء وأحياناً معتدل) أثناء المحاضرة.				
١٣	يمثل انفعالاته من خلال نبرات صوته (مع السرور أو الحزن أو الغضب أو الحماسة...).				
١٤	يكرر اللازمات اللفظية (طبعاً، مفهوم؟ معي ياشباب؟ ...).				
١٥	تطغى أصوات الطلاب على صوت الأستاذ أثناء المحاضرة.				
١٦	يضغط ويؤكِّد على الكلمات المهمة بصوته.				
١٧	يتكلم بصوت واضح ونطق سليم.				
١٨	يتوقف عن الكلام قبل وبعد الكلمات والجمل المهمة.				
البعد الثالث: المكان: ويقصد به كل مايتعلق بمكان المحاضرة أو المحاضر أثناء المحاضرة .					
١٩	يضع مسافة مناسبة بينه وبين الطلاب أثناء المحاضرة				

م	العبـــــــــــارة	درجة توافر المهارة			
		عالية	متوسطة	ضعيفة	معدومة
٢٠	يهتم بالإضاءة داخل القاعة أثناء المحاضرة.				
٢١	يهتم بالتهوية داخل القاعة أثناء المحاضرة.				
٢٢	يحرص على أن يكون المناخ ملائماً (صيفاً و شتاءً) داخل القاعة أثناء المحاضرة.				
٢٣	يهتم بتنظيم مقاعد جلوس الطلاب داخل القاعة.				
٢٤	يوظف المكان في عرض المحاضرة (أي بقاعة المحاضرة كأن يقول الجهة اليمنى من القاعة تمثل كذا واليسرى كذا...).				
٢٥	يجلس أويقف في مكانه من بداية المحاضرة حتى نهايتها.				
٢٦	يتسم الطلاب بالانضباط والانتظام داخل القاعة في محاضرته.				
البعد الرابع: الزمان: وهو كل مايتعلق بالوقت (قبل أو أثناء أو بعد) المحاضرة من قبل الأستاذ.					
٢٧	يأتي إلى المحاضرة في الوقت المحدد.				
٢٨	لايشغل وقت المحاضرة بأشياء ليس لها علاقة بالمحاضرة أوبأشياء شخصية مثل: الجوال وغيره.				
٢٩	يعطي الطلاب وقتاً مناسباً للمناقشة الحوار.				
٣٠	يعطي الطلاب الوقت الكافي لإبداء آرائهم ويستمع لها.				
٣١	يوزع الأنشطة والواجبات بشكل منتظم على مدار الفصل.				
٣٢	يحدد الساعات المكتبية في أوقات مناسبة للطلاب.				
٢٧	يأتي إلى المحاضرة في الوقت المحدد.				
٣٣	يطرح الأفكار الرئيسة في الوقت المناسب أثناء المحاضرة.				
٣٤	يوزع المنهجية (وصف المقرر وكيفية التقييم) على الطلاب في أول محاضرة.				
٣٥	يبدأ المحاضرة في وقتها وينهيها مع انتهاء وقتها.				
٣٦	يختار الوقت المناسب للحديث أو التوقف أو الاستمرار.				
٣٧	يُشرِك الطلاب في تغيير وقت المحاضرة.				
٣٨	يعطي الطلاب فترة راحة أثناء وقت المحاضرة.				
البعد الخامس: الحركات: ويقصد بها جميع الإشارات أو الإيماءات أو حركات الرأس أو الجسم أو اليدين أو العيون أو تعبيرات الوجه التي يستخدمها الأستاذ في المحاضرة .					
٣٩	يستخدم في الحديث مع الطلاب بعض الحركات				

م	العبـــــــــــارة	درجة توافر المهارة			
		عالية	متوسطة	ضعيفة	معدومة
	مثل: (هزّ الرأس لأعلى أو لأسفل أو الجوانب) للتعبير عن الرفض أو التأييد.				
٤٠	يحافظ على الاتصال البصري مع الطلاب عند المناقشة أو الحوار أثناء المحاضرة.				
٤١	يوزع النظرات داخل القاعة أثناء المحاضرة.				
٤٢	توافق حركات الجسم مع الألفاظ أثناء المحاضرة (أي عندما يتكلم الأستاذ تكون حركات جسمه أو يديه أو تعبيرات وجهه متوافقة مع ألفاظه).				
٤٣	تتضح عليه علامات الغضب أو السرور أو الحزن أو التعب أثناء المحاضرة.				
٤٤	المشي بهدوء ووقار معتدلاً.				
٤٥	يحافظ على وضع جسمه أمام الطلاب أثناء القراءة أو الكتابة على السبورة.				
٤٦	يتحرك بين الطلاب أثناء المحاضرة.				
٤٧	يستخدم حركات الجسم والإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه أثناء المحاضرة بطريقة تزيد من درجة انتباه الطلاب.				
٤٨	يستخدم إشارات اليدين عند مناقشة أو حوار الطلاب مثل: (الإشارة باليد للطالب بالكلام أو رفع اليد لأعلى بالتوقف أو تدوير اليد لاستمرار الكلام).				
٤٩	يتجنّب السلوكيات المشتتة لانتباه الطلاب أثناء المحاضرة مثل: (المسبحة وغيرها).				
٥٠	عندما يتحدث إلى طالب أو مجموعة من الطلاب في القاعة أو في مكتبه ينظر إليهم من أعلى النظارة.				
٥١	يستخدم الاتصال الجسدي (اللمس) كأن يضع يده على رأس أو كتف الطالب عند حركته داخل القاعة أو المصافحة قبل أو بعد المحاضرة.				

ملحق رقم (٣)

أسماء محكمي الأداة

أسماء السادة محكمي أداة الدراسة من:

(الأكاديمية العربية في الدنمارك وجامعة القصيم وجامعة القدس المفتوحة في فلسطين).

الرقم	اسم المحكم	الرتبة العلمية	جهة العمل
١	أ.د. عبد الرحمن علي التويجري	أستاذ	قسم المحاسبة في كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة القصيم
٢	أ.د. يوسف أحمد الرميح	أستاذ	قسم الاجتماع في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم
٣	أ.د. بدر الدين كمال	أستاذ	قسم الاجتماع في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم
٤	أ.د. محمود محمد أحمد صادق	أستاذ	قسم الاجتماع في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم
٥	أ.د. عبد العال حامد عجوة	أستاذ	قسم علم النفس في كلية التربية بجامعة القصيم
٦	أ.د. هندي عبد الله الهندي	أستاذ	قسم نظم معلومات في كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة القصيم
٧	د. وائل فاضل علي	أستاذ مشارك	قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية في كلية الآداب والتربية بالأكاديمية العربية في الدنمارك
٨	د. كاظم كريدي العادلي	أستاذ مشارك	قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية في كلية الآداب والتربية بالأكاديمية العربية في الدنمارك
٩	د. محمد عبد الله العيدي	أستاذ مشارك	قسم القرآن في كلية الشريعة بجامعة القصيم
١٠	د. خير الدين أبو عزة	أستاذ مشارك	قسم نظم معلومات في كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة القصيم
١١	د. عبد الحميد بن حسين	أستاذ مشارك	قسم نظم معلومات في كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة القصيم
١٢	د. عبد الكريم مزعل عتيق	أستاذ مساعد	قسم علم الاجتماع في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين
١٣	د. خالد عبد الله التركي	أستاذ مساعد	قسم الاجتماع في كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية بجامعة القصيم
١٤	د. ربيع عبده أحمد رشوان	أستاذ مساعد	قسم علم النفس في كلية التربية بجامعة القصيم
١٥	د. وهيب أبو دواس	أستاذ مساعد	قسم نظم معلومات في كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة القصيم
١٦	د. أشرف جودة	أستاذ مساعد	قسم نظم معلومات في كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة القصيم
١٧	أ. وسام صالح عاشور	محاضر	قسم نظم معلومات في كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة القصيم

ملحق رقم (٤)

خطاب الأكاديمية العربية في الدنمارك إلى كلية العلوم بجامعة القصيم

The Arab Academy in Denmark

Member of World Association of Universities WAUC / Member of Association of Arab universities

الأكاديمية العربية في الدنمارك

عضو اتحاد الجامعات العربية \ عضو اتحاد الجامعات العالمي

Meterbuen 6-12 bygning 6E - 2740 Skovlunde – Denmark-Tel:+4546369591 / +4527337919

E-mail: walidnaji2007@hotmail.com Fax: +45321095 Web site: www.ao-academy.org

العدد: ٥١٣ص ك ٢٠١٠
التاريخ: ٠١/ ١١/ ٢٠١٠

إلى من يهمه الأمر/ تسهيل مهمة

تؤيد وتشهد الأكاديمية العربية في الدانمارك بأن السيد أحمد بن عبد الله العريني هو أحد طلبة الأكاديمية العربية في الدانمارك لنيل درجة الماجستير في علم النفس من كلية الاداب والتربية / الدراسات العليا - قسم علم النفس. وهو في مرحلة كتابة رسالته .نأمل تقديم المساعدة الممكنة لإتمام بحثه العلمي.

وتقبلوا فائق التقدير.

.

ا.د . وليد ناجي الحيالي

رئيس الأكاديمية العربية في الدنمارك

نسخة إلى

مكتب رئيس الأكاديمية الموقر
مكتب القبول والتسجيل
ملف الطالب

ملحق رقم (٥)

خطاب عميد كلية العلوم إلى جميع الأساتذة

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة القصيم
كلية العلوم
مكتب العميد

جامعة القصيم Qassim University

الرقم : التاريخ : ١٤٣١ / ١٢ / ٦ هـ

المرفقات : الموضوع :

الأخوة الزملاء / أعضاء هيئة التدريس **حفظهم الله**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

نفيدكم بأن الأستاذ / أحمد بن عبد الله العريني طالب دراسات عليا في الأكاديمية العربية في الدانمارك يقوم بإجراء بحث ولديه استبانة يرغب في تعبئتها من قبل طلاب كلية العلوم .

نأمل من سعادتكم التكرم بالسماح له بـ (١٠) دقائق خلال محاضراتكم إن كان ذلك لا يؤثر في العملية التعليمية لديكم .

هذا ولكم وافر الشكر والتقدير

عميد كلية العلوم

أ.د. سليمان بن صالح الذييب

بعد / العريني

ص.ب: ٦٦٤٤ - بريدة: ٥١٤٥٢ - هاتف: ٣٨٠٠٣١٩ (٠٦) - فاكس: ٣٨٠٠٩١١ (٠٦)

Abstract

The availability of Non-verbal communication skills for the faculty of Science Staff in Al-Qassim University from the viewpoint of students

The Process of Communication between Individuals is an Important and Vital Process in all of the life Fields, whether Verbal or Non-verbal, Studies in Human Communication have Shown the Important of Non-verbal Communication whether Alone or Integrated and Synchronized with Verbal Communication, It is well known that the human could not hide his Emotions and Feelings, Because they appear on his body parts, Therefore, The Ignorance of Non-verbal communication is one of the barriers to good communication, and Studies have Proved that Non-verbal communication is 65% of the communication process.

This study aimed to identify the availability of Non-verbal communication skills Through (Appearance – Place – Time – Movements – Voice) for the Faculty of Science Staff in Al-Qassim University from the viewpoint of Students, also the Differences in the level of Non-verbal communication skills of faculty Staff from the viewpoint of students at the Faculty of Science University of Al-Qassim in terms of (Study Level – Grade Point Average - Specification), The Researcher Used in this Study the Descriptive survey Method.

The Study Sample Finally Consists of (420) Student From Faculty of Science from all Specifications (General Preparation – Mathematics – Chemistry – Physics), selected Randomly), The Researcher Used the Questionnaire as a Measurement Tool, Containing (51) Statements in 5 Dimensions (Appearance – Voice – Place – Time – Movements).

For Study Analysis, the Researcher used Alpha Cronbach Reliability Coefficient, Means, Standard Deviations, and One-Way Analysis.

Results:

The study concluded a set of results, the most Important as the following:

1) A Non-verbal communication skills Available with a Medium Degree for the Faculty of Science Staff in Al-Qassim University from the viewpoint of Students.
2) There are No Statistically Significant Differences for Availability of Non-Verbal Communication Skills for the Faculty of Science Staff in Al-Qassim University with Different of Specification and Grade Point Average.
3) There are Statistically Significant Differences for Availability of Non-Verbal Communication Skills for the Faculty of Science Staff in Al-Qassim University with Different of Study Level for the fourth Year .

In the light of the findings of the study, the researcher recommended the following recommendations:

- ongoing Training sessions for faculty Staff, for Possession Verbal and Non-Verbal Communication Skills, to make a positive interaction effective in communication with students.
- Enlighten the Faculty Staff of the Importance of Non-Verbal Communication Skills, Because its Positive Effects on short and Long term.